

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**PROPUESTA DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL
DE CONTROL INTERNO EN EL MANEJO DE CRÉDITOS Y
COBRANZAS PARA LA EMPRESA DIFILCOM.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIA LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CPA**

MISHELL ALEJANDRA ROMO VELOZ

DIRECTOR: ESP. LCDO C.P.A. VICTOR RUIZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CONTABILIDAD FINANCIERA

QUITO, JUNIO 2016

Dedicatoria

A Dios, que me ha dado la vida y el poder tener a mis padres y hermanos, mi familia maravillosa, quienes me apoyan en cada momento y que sin ellos mi vida no sería la misma.

Agradecimiento

A mi familia, especialmente a mis padres y hermanos, así como a todas las personas que me apoyaron durante todo el trayecto de la carrera, ya fuera de forma directa o indirecta con la información necesaria para culminar con éxito este trabajo.

Un especial agradecimiento a mi asesor, Víctor Ruiz, por brindarme su tiempo y apoyo, los cuales me han permitido culminar el presente estudio.

ÍNDICE

CAPÍTULO 1

1. ANTECEDENTES, 8

- 1.1. Planteamiento del Problema , 8
- 1.2. Formulación del Problema, 10
- 1.3. Objetivos de la Investigación, 10
 - 1.3.1. Objetivo General, 10
 - 1.3.2. Objetivos Específicos, 10
- 1.4. Justificación de la Investigación , 11
 - 1.4.1. Teórica, 11
 - 1.4.2. Práctica, 13

CAPÍTULO 2

2. FUNDAMENTACION TEÓRICA DEL CONTROL INTERNO, 14

- 2.1. Breve Reseña Histórica, 14
 - 2.1.1. Conceptos y Definiciones, 14
- 2.2. Bases Teóricas, 15
 - 2.2.1. Generalidades del Control Interno, 15
 - 2.2.1.1. Definición del Control Interno, 15
 - 2.2.1.2. Importancia del Control Interno, 16
 - 2.2.1.3. Objetivos del Control Interno, 16
 - 2.2.1.4. Elementos del Control Interno, 17
- 2.3. Antecedentes Generales del Crédito, 19
 - 2.3.1. Clasificación de los Créditos, 19
 - 2.3.2. Tipos de Crédito, 19
 - 2.3.3. Control del Crédito, 20
 - 2.3.4. Bases del Crédito, 21
 - 2.3.5. Principios Básicos de Políticas Crediticias, 23

- 2.3.6. Generalidades de Análisis del Crédito, 24
- 2.3.7. Aspectos necesarios en la Evaluación de un Crédito, 25
- 2.4. Conceptos y tipo de Inventario, 26
- 2.5. Indicadores Financieros, 28
 - 2.5.1. Características, 28
 - 2.5.2. Indicadores que miden la cartera, 30
 - 2.5.2.1. Rotación sobre cobros y pagos, 30
 - 2.5.2.2. Rotación de cuentas por cobrar, 30
 - 2.5.2.3. Días de venta en rotación de cuentas por cobrar, 30
 - 2.5.2.4. Rotación de cuentas por cobrar, 31
 - 2.5.2.5. Días de rotación de cuentas por cobrar, 31
 - 2.5.3. Indicadores Financieros que miden los Inventarios, 31
 - 2.5.3.1. Rotación de Inventarios, 31
 - 2.5.3.2. Días de rotación de Inventario, 32
 - 2.5.4. Índices Financieros que miden los resultados, 32
 - 2.5.4.1. Índice de renta bruta, 32
 - 2.5.4.2. Índice de renta operacional, 33
 - 2.5.4.3. Índice de renta neta, 33
 - 2.5.4.4. Margen de Contribución, 33
- 2.6. Identificación de la Empresa, 34
 - 2.6.1. Reseña Histórica de la Institución, 34
 - 2.6.2. Objetivos de la empresa, 35
 - 2.6.3. Localización de la empresa, 35
 - 2.6.4. Misión de la empresa, 35
 - 2.6.5. Visión de la empresa, 36
 - 2.6.6. Estructura Organizacional, 36

CAPÍTULO 3.

3. MARCO METODOLÓGICO, 37

- 3.1. Tipo de Investigación, 37

- 3.2. Técnicas de Investigación, 37
- 3.3. Alcance de la Investigación, 38
- 3.4. Recursos Disponibles, 38

CAPÍTULO 4.

4. CONTROL INTERNO PARA LAS ÁREAS DE INVENTARIOS Y COBRANZAS, 40

- 4.1. Ambiente de Control del Área de Inventarios, 40
 - 4.1.1. Diagrama de Flujo del proceso compras, 40
 - 4.1.2. Análisis del proceso de compras, 43
 - 4.1.3. Evaluación del riesgo proceso de compras, 47
- 4.2. Ambiente de Control del Área de Ventas y Cobranzas, 51
 - 4.2.1. Diagrama de Flujo del proceso ventas y cobranzas, 51
 - 4.2.2. Análisis del proceso de ventas y cobranzas, 53
 - 4.2.3. Evaluación del riesgo proceso de ventas y cobranzas, 57
- 4.3. Propuesta, 63
 - 4.3.1. Diseño de Control Interno para el área de Inventarios, 63
 - 4.3.1.1. Deberes del área de Inventarios, 63
 - 4.3.1.2. Objetivo, 63
 - 4.3.1.3. Políticas Generales del Área de Inventarios, 64
 - 4.3.1.4. Políticas de Compra, 64
 - 4.3.1.5. Funciones del Personal, 65
 - 4.3.1.6. Políticas de control de Recepción y almacenamiento de mercaderías, 66
 - 4.3.1.7. Políticas de control interno para el personal, 67
 - 4.3.2. Diseño de Control Interno para el Área de Ventas y Cobranzas, 68

4.3.2.1. Objetivo, 68

4.3.2.2. Normativas en las Ventas, 69

4.3.2.3. Políticas Generales de Crédito y Cobranzas, 70

4.3.2.4. Medidas de Cobro de Cartera Vencida, 72

CAPÍTULO 5.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, 74

5.1. Conclusiones, 74

5.2. Recomendaciones, 76

BIBLIOGRAFÍA, 79

ANEXOS, 81

Anexo 1. Entrevista encargado comercial., 81

Anexo 2. Entrevista encargado de ventas., 83

Anexo 3. Observación de procesos., 85

Anexo 4. Tabla de aserciones proceso de compras., 86

Anexo 5. Tabla de aserciones proceso de ventas y cobranzas., 91

CAPÍTULO 1:

1. ANTECEDENTES

1.1 Planteamiento del problema

Toda empresa sin importar cuál sea su actividad económica está expuesta a que eventos no programados o inesperados ocurran por la falta de prevención y mejoramiento de controles internos, mismos que pueden provocar resultados desafortunados para la organización; este riesgo aumenta cuando la organización no cuenta con planes o estrategias bien definidas que permitan prevenir o eliminar esos riesgos relacionados al negocio.

La ocurrencia de un evento que afecte a la organización, se puede originar ya sea debido a fuerzas externas tales como competencia desleal, aparecimiento de nuevos impuestos, regulaciones legales, catástrofes naturales, etc., o por fuerza internas; tales como: registros contables inadecuados, manejo incorrecto de fondos, posibles colusiones dentro de la organización, entre otros, es por ello el negocio debe conocer los riesgos a los que se expone en el entorno donde desarrolla sus actividades.

La importancia de establecer políticas y procedimientos del negocio, que ayuden a mitigar los riesgos existentes en el entorno del negocio, constituye la piedra angular de cualquier organización que busca obtener un funcionamiento óptimo en todos los procesos ejecutados, en su afán de alcanzar el cumplimiento de los objetivos y metas.

La aplicación de controles a los hechos económicos y operaciones que genere una empresa no pueden dejarse de lado, porque permite tener un correcto funcionamiento de las actividades y de los diferentes procesos que regule las operaciones que realiza; la no aplicación de estas prácticas podría acarrear un sinnúmero de eventos o riesgos identificados como errores o fraudes, incluso podrían desembocar en el peor de los casos en un cierre del negocio afectando el principio de Negocio en Marcha.

Difilcom se encuentra operando en el país desde hace quince años, y debido al desarrollo que ha tenido así como a distintos factores que han tenido que enfrentar se ha puesto en riesgo la continuidad y pérdida de acoplamiento a varias oportunidades.

A pesar del tiempo que ha permanecido en el mercado Difilcom, no cuenta con un manual general de políticas y procedimientos que permita administrar de una manera eficaz los riesgos que existen dentro de las diferencias operaciones que esta realiza.

La empresa se ha mantenido operando de forma empírica en sus actividades, lo que ha motivado en algunas ocasiones a tener inconvenientes en los procesos internos. De allí la necesidad de facilitar un manual de procedimientos internos que permita controlar situaciones presentes y estar prevenidos ante situaciones futuras que no permitan alcanzar los objetivos planteados en la organización.

1.2 Formulación del Problema

¿Será posible mejorar la eficiencia y la liquidez de la empresa, con un Sistema de Control Interno que pueda mejorar los procesos de comercialización y eliminar posibles anomalías y errores?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General

Proponer la Implementación de políticas de control interno para optimizar el manejo de inventarios, compras y la gestión de cobranza, que permitan la mejora de la liquidez y aumente los márgenes de utilidad.

1.3.2 Objetivo Específico

Identificar la situación actual del negocio a través del relevamiento de procesos.

Establecer los procedimientos que se deben utilizar para optimizar la cobranza de los valores del negocio.

Determinar los efectos de tener cartera vencida en el flujo de efectivo del negocio.

Determinar el perfil del personal de bodega para que almacene, despache, y mantenga la calidad y cantidad de los productos.

Proponer políticas y procedimientos para mejorar la rentabilidad del negocio.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Teórica

Una de las acciones planteadas por la organización radica en la introducción de estrategias que estén dirigidas a optimizar y mejorar los procedimientos mediante el uso de políticas y normativas de control interno con el propósito de que cada área, específicamente en lo que tiene que ver con el registro y seguimiento de cuentas de cartera y bienes, asuman responsabilidades en lo relativo al registro, control, del movimiento, almacenamiento y ejecución de las gestiones de supervisión de los procedimientos realizados.

Partiendo de allí, a través de esta investigación se aportaría la aplicación de los enfoques teóricos que se manejan actualmente en cuanto al desarrollo de las funciones relacionadas con la gestión administrativa dentro de la organización, el control de cartera así como de los materiales y la aplicación del enfoque sistémico entendiendo a cada parte del negocio como parte de un todo a ser desarrollado continuamente, y además en conjunto con los sistemas de información al control de inventarios y manejo de cartera de crédito.

Se analizará la documentación referente a administración de pequeñas empresas, visión y organización con proyecciones a corto plazo, planes estratégicos para el auto motivación de los colaboradores.

El manual de procedimientos tiene gran importancia para las organizaciones, tanto interna como externa; internamente se utiliza como una herramienta que permite definir procesos y responsabilidades que

pueden ser claramente identificados, lo cual ocasiona un flujo de información controlada y eficaz en el momento que sea requerida. Además de las ventajas que brinda a un nuevo empleado que se suma a la empresa de poder contar con una guía interna que le permita capacitarse sobre cuáles son los procedimientos a seguir en dicha organización y hacerse responsable de las tareas que les competen, por las cuales se le ha asignado al cargo.

Cabe señalar que en la concepción moderna de las gestiones de control, y especialmente en políticas de control interno, el manejo de la cartera de crédito y de los inventarios es considerado uno de los ejes centrales para garantizar el éxito de la gerencia, puesto que a través de los procedimientos, registros e informaciones que este manejo aporte, servirán de apoyo para los directivos a llevar a la práctica la planificación financiera, bien sea de inversiones o de gastos en materiales, en atención a indicadores confiables y debidamente sustentados, como lo que sería para Difilcom en su visión de una ampliación de infraestructura para satisfacer mejor al mercado.

En ese sentido, la ejecución de la investigación va permitir expresar en la práctica los elementos teóricos propios del seguimiento, cumplimiento y aplicación de controles en las cuentas de cartera y de materiales así como la aplicación de sistemas de información en el desarrollo de este seguimiento, mediante el modelo de control que se tiene propuesto en este trabajo y que pretende generar soluciones puntuales a este elemento fundamental del control interno de la organización objeto de estudio.

1.4.2 Práctica

Esta investigación viene a representar una oportunidad importante para la institución objeto de estudio, de abordar con precisión cuáles son los problemas que actualmente se presentan en la aplicación de los procesos de control y los factores que han facilitado su permanencia en el tiempo.

Otro de los aportes de este trabajo, se encuentra en el hecho de que a través de su ejecución, se abren las posibilidades de mejora en los procedimientos de control y manejo de cobranzas e inventarios que utiliza la institución y, por lo tanto, una mayor fluidez de los mismos para la atención de clientes y proveedores como la obtención de mejores niveles de liquidez.

También el trabajo de investigación es de importancia para mi propia autoría, puesto que servirá para poner en práctica los conocimientos adquiridos en la universidad durante los nueve semestres de carrera, en relación a los procesos de manejo y control de cobranzas y políticas, así como también para organizar la información sobre esta área adquirida a través de la investigación apropiada de las necesidades de la organización en estudio, y finalmente obtener el título de Ingeniería en contabilidad y auditoría, CPA.

CAPÍTULO 2:

2. FUNDAMENTACION TEÓRICO DEL CONTROL INTERNO

2.1. BREVE RESEÑA HISTÓRICA DEL CONTROL INTERNO

2.1.1. Concepto y Definiciones

El Control Interno surge aproximadamente en el siglo XIX como medidas de protección de todos los intereses de los hombres en sus negocio ante los riesgos o fraudes que iban apareciendo y con ello poderlos controlar.

Así entonces se busca mejores formas de poder administrar dichos negocios para lo que fue necesario delegar muchas de las funciones que se realizaban dentro de las operaciones. Y ponerle mayor énfasis a esta parte administrativa y de control que evitarían los posibles aspectos negativos a darse.

Hablando del sector automotriz mantiene una forma de organización más detallada en cuanto a operaciones y funciones, que deben llevarse a cabo para la eficiencia de las actividades, es relevante debido a que los negocios inmersos en este sector mantienen alta actividad en cuanto a procesos y tratamiento de sus productos.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. GENERALIDADES DEL CONTROL INTERNO

2.2.1.1 Definición del Control Interno

“El término “Sistema de control interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.”

Norma Internacional de Auditoría N° 6 evaluación del riesgo y Control interno, párrafo 8, Sec. 400

Se puede mencionar entonces que el control interno, son las medidas de prevención y aseguramiento así como también políticas de seguimiento y continuación de las operaciones de las empresas al momento de aplicarlas de manera sistemática y lógica, para prevenir situaciones de riesgo y mantener el equilibrio dentro de la misma; existen además dos grandes clasificaciones de los controles:

Los contables que se refieren más a la protección de los recursos materiales y financieros, exactitud de los registros para que el resultado arroje información confiable. Los administrativos que están dirigidos a la mejora en eficiencia operacional donde se visualiza por ejemplo los requisitos del perfil laboral para el puesto de bodega o cobranzas, normándose ciertos parámetros para la óptima recepción el elemento humano.

2.2.1.2. Importancia del Control Interno

En la entidad es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a este se evitarían riesgos y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de la misma, así como también se logra evaluar la eficiencia del negocio en cuanto a su organización y aportan a la consecución de los objetivos del negocio. Es por esta razón que la formulación de políticas, normas y reglamentos que motiven el buen funcionamiento de las operaciones de compra, bodegaje, ventas y cobranzas se establecen para darles mayor relevancia en su seguimiento y revisión de que se cumplan los parámetros con miras a la optimización de sus recursos y por ende mayores beneficios tanto con sus proveedores y clientes.

El control interno es una parte importante en las empresas, y todos lo deben tener presente para una adecuada operación sin riesgos, por ello es necesario explicar en qué consiste el control interno, cuales son los objetivos del mismo y como adecuarlo de manera efectiva en las entidades.

2.2.1.3 Objetivos del Control Interno

Se debe saber cuáles son los objetivos que persigue cada control, o qué pretende cada control, para poder evaluarlo o entenderlo, y así poder determinar cuándo este es efectivo o simplemente no se cumple, lo que significa que hay que ir a la fuente del control.

Objetivos del Control Interno:

- Salvaguardar los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y, la calidad en los servicios;
- Proteger y conservar los recursos públicos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal;
- Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales,
- Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad.

En general se puede decir que el objetivo de un Sistema de Control Interno es prever una razonable seguridad (ya que esta no puede ser absoluta o total), de que el patrimonio esté resguardado contra posibles pérdidas o disminuciones asignadas por los usos y disposiciones no autorizadas, y que las operaciones o transacciones estén debidamente autorizadas y apropiadamente registradas.

ESTUPIÑAN GAITÁN, Rodrigo, Control Interno y fraudes con base los ciclos transaccionales, 2ª. Edición, ECOE Ediciones, Bogotá – Colombia 2006, pág. 19

2.2.1.4 Elementos del Control Interno

Para que la administración pueda lograr los objetivos de control interno de la entidad, es necesario aplicar los siguientes elementos:

“Ambiente de control está dado por los valores, la filosofía, la conducta ética y la integridad dentro y fuera de la organización. Es necesario que el personal de la Empresa, los clientes y las terceras personas relacionadas con la entidad, los conozcan y se identifiquen con ellos.

Evaluación de riesgos.- Consiste en la identificación de los factores que podrían hacer que la entidad cumpla sus objetivos propuestos. Cuando se identifiquen los riesgos, éstos deben gestionarse, analizarse y controlarse.

Procedimientos de control.- Son emitidos por la dirección y consisten en políticas y procedimientos que aseguran el cumplimiento de los objetivos de la entidad y que son ejecutados por toda la organización. Además de brindar la medidas necesarias para afrontar los riesgos.

Supervisión.- Mediante en monitoreo continuo efectuado por la administración se evalúa si los funcionarios realizan sus tareas de manera adecuada o si es necesario realizar cambios.

Sistemas de información y comunicación.- Se utilizan para identificar, procesar y comunicar la información al personal, de tal manera que le permita a cada empleado conocer y asumir sus responsabilidades.”

MANTILLA B. Samuel Alberto, Control Interno: Informe COSO, ECOE Ediciones, Bogotá - Colombia 2007.

2.3 Antecedentes Generales del Crédito

2.3.1 Clasificación de los Créditos

Un crédito también se lo define como una oportunidad de comprar ahora y pagar en una fecha futura, en la actualidad es un sistema moderno de comercialización mediante el cual una persona o entidad asume un compromiso de pago futuro con otra persona o entidad que en este caso específico del negocio sería por la aceptación de un bien de rotación medianamente alta y gran demanda como son los repuestos de los vehículos que diariamente requieren de un control por salidas; en la cual los pagos de las mercancías se aplazan a través del uso general de documentos negociables. Como podrían ser: Letras de cambio, pagares, factura conformada, cheques, etc.

El objetivo básico del otorgamiento de un crédito desde el punto de vista del negocio, es establecer un sistema de créditos que tiene como objetivo principal incrementar el volumen de las ventas mediante el otorgamiento de facilidades de pago al cliente, que no presente disponibilidad para comparar en efectivo, lograr la fidelización de los mismos y mantener continuas relaciones, sin embargo se debe requerir de herramientas que aseguren el retorno de dichas negociaciones.

2.3.2 Tipos de Créditos

Dentro de la organización se establece diferentes estímulos para la compra de los productos, mediante créditos comerciales que le permitan al cliente optar por ellos; siempre y cuando se asuma también el compromiso de cumplir con los plazos y montos de dicho crédito, y de esta manera cubrir

necesidades momentáneas sin efectivo, pero que se cumplirá con el pago según lo establecido en los términos pactados.

Otra forma de crédito que se puede dar dentro del negocio son los créditos entre iguales es decir aquellos celebrados entre empresas que se ayuden con el abastecimiento de los productos para su posterior venta. Donde se plasme en contratos las bases de dichos préstamos, como serian: interés, plazo dentro de los 2 a 3 meses, monto y cantidades de repuestos de vehículos adquiridos.

2.3.3. Control del Crédito

Al ser una entidad que vende sus productos en el mercado debe contar con una política de crédito. Y conocer que los controles internos en un proceso como ventas y cuentas por cobrar, normalmente existen, ya sea de manera formal o no, es decir sea que estén plasmados dentro de políticas o no, es indispensable que la organización al formar parte de un sector de alta rotación de producto como es el de repuestos automotrices debe elaborar una sólida política de crédito que ayude a entender mejor como trabaja, cómo recauda, y que problemas podrían existir que le impida disponer de un mejor flujo de fondos.

El establecimiento de dichas políticas son de apoyo direccional para realizar las acciones en cuanto a la llegada del pedido del cliente de los diferentes artículos en repuesto y mejora para sus vehículos, o para sus almacenes, hasta la cobranza y depósito de dicho acuerdo; las políticas de crédito y cobranzas aportaran a que los objetivos planteados se cumplan con mayor eficiencia, reflejándose en menores ciclos de cobranza e

incrementando el fondo del negocio, y con ello poder hacer frente a sus obligaciones a corto plazo.

Además el negocio debe manejar bajo control el archivo permanente de los clientes que permitan identificarlos con facilidad, además de clasificarlos de acuerdo a un procedimiento mecanizado para tal efecto.

Según los montos de venta es necesario mantener una información clasificada en:

- Solicitud de crédito
- Informe de verificación
- Hoja record del cliente
- Copia de las cartas de cobranza
- Documentos de tramite comercial
- Contrato y garantías, dependiendo del monto y plazo.

2.3.4. Bases del Crédito

Antes de la decisión de dar un crédito a los clientes es necesario que en el negocio se establezca una política clara de créditos y cobranzas, evaluar bien al cliente que nos solicita el crédito, establecer claramente las condiciones del crédito.

Visualizándose de esta manera, varios procesos para emitir un crédito sin mayores riesgos:

Establecer políticas de créditos y cobranzas

Evaluar al cliente

Determinar el crédito a otorgar

Cobranza de créditos

Evaluar políticas de créditos y cobranzas

La base para otorgar un crédito se sustentará en el análisis del cliente, su frecuencia de compra, el volumen nivel de pago que este tiene así como la categoría en la que se encuentre.

Si se decide a otorgar el crédito se deben también tomar en cuenta las siguientes pautas:

- En cuanto al plazo de crédito en la venta de repuestos de vehículos y automotores se debe establecer una política de plazo, teniendo presente los plazo de cobro que van de entre 60 días a 90 días, para el específico del negocio Difilcom, se tomará en cuenta que el cobro a los clientes debe ir de la mano con el período de gracia que nos otorgan los proveedores para pagar nuestras obligaciones, de lo contrario podrían surgir grandes problemas de financiamiento.

- Se debe establecer en el documento que registre la transacción el porcentaje de descuento si el cliente paga antes de la fecha indicada de tal manera que no resulten nocivos para el negocio, del 5, 10 hasta el 15%.

- Se debe establecer montos estándar de crédito según el tipo de cliente con el cual se haga el trato, de acuerdo a la clasificación en la que se encuentre el cliente, buen pago, moderado o moroso.

- Debe quedar establecido que el beneficiario del crédito, asume la responsabilidad en el cumplimiento de las cláusulas establecidas en caso de existir contrato, o hacer frente ante los documentos registrados reflejo del crédito como pagarés, letras de cambio, etc.

2.3.5. Principios Básicos de Políticas Crediticias

Se puede mencionar que las políticas de crédito son las distintas normas que el negocio debe establecer con la finalidad de administrarlos; a ello se suma la importancia de realizar un estudio en el manejo de procedimientos de aseguramiento con el cliente para así poder saber cuál es el nivel de riesgo que se asumirá en la operación de venta a crédito, que irá en concordancia con el artículo negociado sea repuestos, llantas o accesorios, debido a que éste influirá en el plazo y monto del crédito.

De los principios en análisis para aplicar las políticas dentro del negocio se puede referir a los factores tanto externos o internos que se relacionan a la implementación de las políticas; se considera la situación socio-económica y estabilidad financiera que vive el país para la creación, implementación y modificación de las políticas puesto que se verán influenciadas por las medidas implementadas por el comercio y el gobierno como por ejemplo salvaguardas, aranceles, límites en los cupos por marca a través de aduanas para los vehículos, lo que afecta directamente a la comercialización de los artículos en repuestos y accesorios para los autos.

En forma interna se debe identificar los objetivos perseguidos por la organización al momento de introducirse en el mercado, para mejorar el manejo de nuevos productos, la atención al cliente y así captar mayor volumen de ventas; conocer si el negocio mantiene un grado de suficiencia

y eficiencia en el capital de trabajo que financie las ventas a crédito.

Al manejar con acierto una política de créditos es necesario concentrar una labor eficiente del proceso crediticio, evitar riesgos innecesarios, ejercer una activa vigilancia sobre las cuentas por cobrar y determinar y ejecutar eficientemente los métodos de cobranza que permitan reaccionar a tiempo con clientes que presentan señales de dificultades de pago frente a sus compromisos, dado el correcto seguimiento que se le dé a la clasificación de los clientes para poder detectar a los clientes con insuficiencia en sus pagos. Estas medidas neutralizan en parte el riesgo originado por el otorgamiento de créditos y refuerzan una política firme de créditos.

2.3.6. Generalidades de Análisis del Crédito

La ejecución adecuada de una buena política de crédito es fundamental para la administración exitosa de las cuentas por cobrar para conservar los clientes y atraer nueva clientela, donde el responsable mantendrá el óptimo recaudo de los pagos según el análisis a las cuentas de los clientes mediante la política establecida.

Dentro del análisis debe constar el conceder crédito a los clientes que tengan buena reputación y un buen historial de crédito a fin de tener una buena y confiable cartera de clientes. Además crear fuentes de motivación hacia los compradores para realizar negocios con mejores niveles de cobro, como incentivos y descuentos apropiados, ya que el otorgar crédito puede ser un factor que mantiene a flote el negocio pues en algunos casos es más cómodo para los clientes comprar; pero si el otorgamiento de dicho crédito no es necesario en algunos casos, se lo debe analizar debido al costo adicional que este implica para el negocio.

Hay que analizar también cual es la fuente origen del crédito dado; a través de las facturas o cheques personales los cuales se los deben verificar y aceptar los pagos ya que se toma un riesgo. Este análisis de crédito otorgado permitirá mejorar la relación con los clientes, y el potencial del negocio para generar más ventas.

Los créditos que se otorgan tienen un costo para el negocio por no tener el flujo de caja al momento y tener que esperar para recuperarlo por lo que se hace uso de otras fuentes de financiamiento que se debe evaluar su costo-beneficio. Por esta razón de riesgo tomado, es indispensable establecer directrices de pago claras y consistentes dentro de las políticas, que en las facturas se especifique cuando vence el pago, cuando será considerado moroso, y también los incentivos en el pronto pago, y con quien puede el cliente comunicarse para cualquier duda.

Durante el análisis previo al otorgamiento del crédito es importante establecer cómo será el cobro y facturación a los clientes, haciendo así un plan de cobro para los pagos en mora.

El trabajo será en conjunto, clientes y el área de cobranzas por acuerdo escrito, para lo cual se puede entregarles una copia de la política de pago y las posibles sanciones por incumplimiento del mismo.

2.3.7 Aspectos necesarios en la Evaluación de un crédito

En el proceso de evaluación de un crédito para el negocio se debe contemplar una evaluación y seguimiento del crédito otorgado y es necesario considerar el comportamiento pasado del cliente tanto como

cliente del negocio como de otros. Es necesario considerar en los análisis de crédito diferentes aspectos que se pueden dar con el fin de anticipar los problemas.

Evaluación Del Riesgo

Se puede usar sistemas de información de crédito desarrollando diversas clases de riesgos de crédito o distintos grupos de clientes ordenados según las posibilidades de pérdida que se asocia a los créditos otorgados cuales se basan en la clasificación anteriormente establecida para los clientes.

Hay que mantener en claro que el seguimiento y revisión de los créditos otorgados van de la mano con la categorización de los mismos según el cliente a quien se le fue entregado el crédito, ya que aumentaría el riesgo al momento de estos abarquen un grupo pequeño de clientes, ya que en tiempo de crisis por ejemplo, uno de ellos podría mantener problemas económicos y conllevaría a nuestro negocio a un desequilibrio también en sus operaciones por la dependencia que se pueda tener.

2.4 Concepto y tipos de Inventarios

Son activos del negocio que se utilizan para su venta en el transcurso ordinario de las operaciones, ya que son mercaderías compradas en grandes cantidades para su posterior venta.

La gestión empresarial actual está necesitada de una buena gestión de los inventarios, donde debe primar el criterio de mantener las cantidades mínimas

necesarias que garanticen la continuidad de todo el flujo en la cadena logística y que permita absorber el impacto de la variabilidad e incertidumbre asociada a la operación, garantizando la máxima satisfacción del cliente. Además resulta ser una de las áreas donde más factible es la reducción de costos sin reducir los ingresos, elemento de vital importancia para la subsistencia de la entidad.

La clasificación del inventario facilita su incorporación a los procesos organizacionales.

Los sistemas de control del inventario para la venta de mercaderías reconocidos por la ley de régimen tributario interno y avaluado por las normas internacionales de contabilidad son:

- Sistemas de cuenta múltiple o inventario periódico.
- Sistemas de cuenta permanente o inventario perpetuo.

Para lo cual es necesario establecer que el inventario del negocio Difilcom se controla con el método periódico, mínimo una vez por año con revisiones sorpresivas durante el transcurso del mismo, para mantener su control físico, utilizando la cuenta de Inventario de Mercaderías y manejar sus movimientos durante dicho año. Se utiliza el método promedio ponderado para su registro en el ingreso y salida del inventario, el cual se calcula ponderando los precios con las unidades compradas, para luego dividir los valores totales entre el total de las unidades.

✓ Inventario físico: En él se cuenta lo que realmente está en existencias en la bodega, de todas y cada una de las diferentes clases de bienes que se hallen en la

fecha del inventario, y se evalúa cada una de dichas partidas. Se realiza como una lista detallada y valorada de las existencias.

✓ **Inventario de mercancías:** Lo constituyen todos aquellos bienes que le pertenecen a la empresa, los cuales los compran para luego venderlos sin ser modificados. En esta Cuenta se mostrarán todas las mercancías disponibles para la Venta como “Inventarios de Mercaderías”.

2.5 Indicadores Financieros

2.5.1 Características

Los Indicadores Financieros o Ratios Financieros son ratios o medidas que tratan de analizar el estado del negocio desde un punto de vista individual, comparativamente con la competencia o con el líder del mercado.

La mayoría de las relaciones se pueden calcular a partir de la información suministrada por los estados financieros. Así, los Indicadores Financieros se pueden utilizar para analizar las tendencias y comparar los estados financieros del negocio con los de otros. En algunos casos, el análisis de estos indicadores puede predecir quiebra futuro.

Existen diversas clases de indicadores financieros, dentro de estos tenemos los de liquidez y/o solvencia, los cuales sirven para determinar la capacidad que tiene la empresa para responder por las obligaciones contraídas a corto plazo; en consecuencia cuanto más alto sea el cociente, mayores serán las posibilidades de cancelar las deudas a corto plazo sin mayor traumatismo.

Es importante resaltar que las relaciones financieras expresadas en términos de indicadores o razones, tienen poco significado por sí mismas. Por consiguiente no se pueden determinar si indican situaciones favorables o desfavorables, a menos que exista la forma de compararlas con algo, los estándares de comparación pueden ser:

- Estándares mentales del analista, es decir, su propio criterio sobre lo adecuado o inadecuado, formado a través de su experiencia y estudio personal.
- Las razones o indicadores de la misma empresa, obtenidos en años anteriores.
- Las razones o indicadores calculados con base en los presupuestos del negocio. Estos serán los indicadores propuestos como meta para la misma y sirven para que el analista examine la distancia entre los generados y los reales.
- Las razones o indicadores promedio del sector industrial del cual hace parte la empresa analizada.

Los Indicadores Financieros se pueden clasificar de acuerdo a la información que proporcionan.

- Indicadores financieros de liquidez, que proporcionan información sobre la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo financieras.
- Ratios de rotación de activos de indicar la eficiencia con que la empresa utiliza sus activos.
- Indicadores financieros de apalancamiento, que proporcionan una indicación de la solvencia a largo plazo de la empresa.
- Indicadores financieros de rentabilidad, que ofrecen varias medidas diferentes del éxito de la empresa en la generación de beneficios.

- Indicadores financieros sobre la política de dividendos, que dan una idea de la política de dividendos de la empresa y las perspectivas de crecimiento futuro.
citar fuente

Horgrent Sundem. Análisis Financiero. Prentice-Hall. Hispano Americana. Séptima edición.

2.5.2 Indicadores Financieros que miden la cartera

2.5.2.1 Rotaciones sobre cobros - pagos

Mide la rapidez o lentitud en el cobro/pago de sus clientes-proveedores, o en liquidar sus inventarios. Esta capacidad incide directamente en la gestión del fondo de maniobra.

$$\text{Rotación cuentas a cobrar} = \frac{\text{Ventas a precio de venta}}{\text{Saldo medio de cuentas a cobrar}} = \text{veces}$$

2.5.2.2 Rotación de cuentas por cobrar

Mide cuántas veces al año se cobran las cuentas pendientes por cobrar y se vuelve a prestar dinero. Relaciona la adquisición de activos proveniente de las ventas al crédito con las cuenta de futuros ingresos.

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar}} = \text{veces}$$

2.5.2.3 Días de venta en rotación de cuentas por cobrar

Mide el promedio de días que tarda en cobrarse las cuentas pendientes de cobro y se vuelve a prestar el dinero. Se obtiene dividiendo 365 días por la rotación de cuentas por cobrar expuesto anteriormente.

$$\text{Días rotación cuentas por cobrar} = \frac{365 \text{ días}}{\text{Rotación cuentas por cobrar}} = \frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 365}{\text{Ventas a crédito}}$$

2.5.2.4 Rotación de cuentas por pagar

Mide el número de veces al año que se pagan las cuentas que estaban pendientes de pago. Relaciona el costo de la mercancía vendida que constituye el inventario con las cuentas de pagos futuros.

$$\text{Rotación de cuentas por pagar} = \frac{\text{Costo mercancía vendida}}{\text{Cuenta por pagar}} = \text{veces}$$

2.5.2.5 Días rotación cuentas por pagar

Mide cada cuántos días se pagan las cuentas que estaban pendiente de pago. Se obtiene dividiendo 365 días entre la rotación de cuentas por pagar.

$$\text{Días rotación cuentas por pagar} = \frac{365 \text{ días}}{\text{Rotación cuentas por pagar}} = \frac{\text{Cuenta por pagar} \times 365}{\text{Costo mercancía vendida}}$$

2.5.3 Indicadores Financieros que miden los Inventarios

2.5.3.1 Rotación de inventarios

Ratio que relaciona el costo de las ventas con la existencia de productos en inventario.

$$\text{Rotación de inventarios} = \frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Inventario promedio}} = \text{veces}$$

A mayor rotación de inventarios más veces se cambia el inventario en cuentas para cobrar mediante las ventas. Por tanto, a mayor rotación, más eficiente el manejo de inventarios de la empresa.

2.5.3.2 Días de rotación de inventarios

Es la rotación de inventarios medido en días, para ello simplemente dividimos 365 días por el valor anterior para obtener los días de rotación de inventarios.

$$\text{Días de rotación de inventarios} = \frac{365 \text{ días}}{\text{Rotación de inventarios}} = \frac{\text{Inventario promedio} \times 365}{\text{Costo de ventas}} = \text{días}$$

Mide cada cuántos días se produce la rotación de inventarios. Se utiliza conjuntamente con el ratio anterior para tener una mejor visión sobre el número de veces al año que se vacía el inventario para la venta y cada cuántos días se produce esta rotación.

2.5.4 Índices Financieros que miden los resultados.

2.5.4.1 Índice de renta bruta

Sirve para establecer la relación existente entre la utilidad bruta en ventas y las ventas netas.

$$\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas} \times 100}$$

Mide cuanta rentabilidad obtuvo la entidad por la operación de sus ventas netas realizadas.

2.5.4.2 Índice de renta operacional

Este indicador permite establecer la relación existente entre la utilidad operacional con respecto a las ventas netas, lo cual permitirá que se pueda observar la incidencia que tuvieron los gastos operacionales y el costo de ventas en la empresa para determinado periodo.

$$\frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas Netas}}$$

Mide la rentabilidad operacional con respecto a las ventas netas.

2.5.4.3 Índice de renta neta

Indica la rentabilidad obtenida durante el periodo en relación con las ventas netas.

$$\frac{\text{Utilidad Netas}}{\text{Ventas Netas} \times 100}$$

Mide la rentabilidad neta obtenida durante el periodo de sus ventas netas.

2.5.4.4 Margen de Contribución

El margen de contribución permite determinar cuánto está contribuyendo un determinado producto al negocio. Permite identificar en qué medida es rentable seguir con la comercialización de ese artículo.

$$MC = PV_{unit} - CV_{unit}$$

Si el margen de contribución es positivo, permite absorber el costo fijo y generar un margen para la ganancia esperada. Entre mayor sea el margen de contribución, mayor será la utilidad, teniendo en cuenta que el costo fijo es siempre fijo así varíe el margen de contribución.

Cuando el margen de contribución es igual al costo fijo, no genera utilidad, por lo que se considera que el negocio está en el Punto de equilibrio, que no gana, ni pierde.

Cuando el margen de contribución no alcanza para cubrir los costos fijos, la entidad aunque puede seguir operando en el corto plazo debido a que puede cubrir en parte los costos fijos, si no se toman medidas, al estar trabajando a pérdida corre el riesgo de quedarse sin capital de trabajo suficiente, puesto que éste es utilizado para cubrir los costos fijos que no alcanza a cubrir el margen de contribución.

Cuando el margen de contribución es negativo, es decir, que los costos variables son superiores al precio de venta, se está ante una situación crítica la cual necesariamente debe conducir a suspender la producción del bien en cuestión.

2.6 Identificación de la Empresa

2.6.1 Reseña Histórica de la Institución

Difilcom es una empresa ecuatoriana dedicada a la comercialización de repuestos y productos automotrices, constituida en Quito en 1999, está dedicada a la importación, venta y comercialización de repuestos originales para diferentes

marcas como Isuzu, Chevrolet, Mercedes Benz, etc., a las empresas transportadoras de pasajeros, almacenes y clientes del servicio automotriz. Tiene más de diez años desarrollándose, tiempo durante el cual ha logrado introducirse en el mercado de venta de repuestos. La empresa cuenta con proveedores que son distribuidores a nivel nacional que garantizan la calidad de los repuestos originales y hacen que el precio de estos sea inferior, beneficiando así a sus clientes.

2.6.2 Objetivos de la Empresa

El negocio Difilcom pretende incrementar la efectividad de sus operaciones para así alcanzar una mayor rentabilidad en un 20% anual.

2.6.3 Localización de la Empresa

Difilcom está ubicado en Otavalo lugar céntrico, por estar conectada a la avenida principal de paso de vehículos que atraviesan los cantones aledaños de la ciudad.

2.6.4 Misión de la Empresa

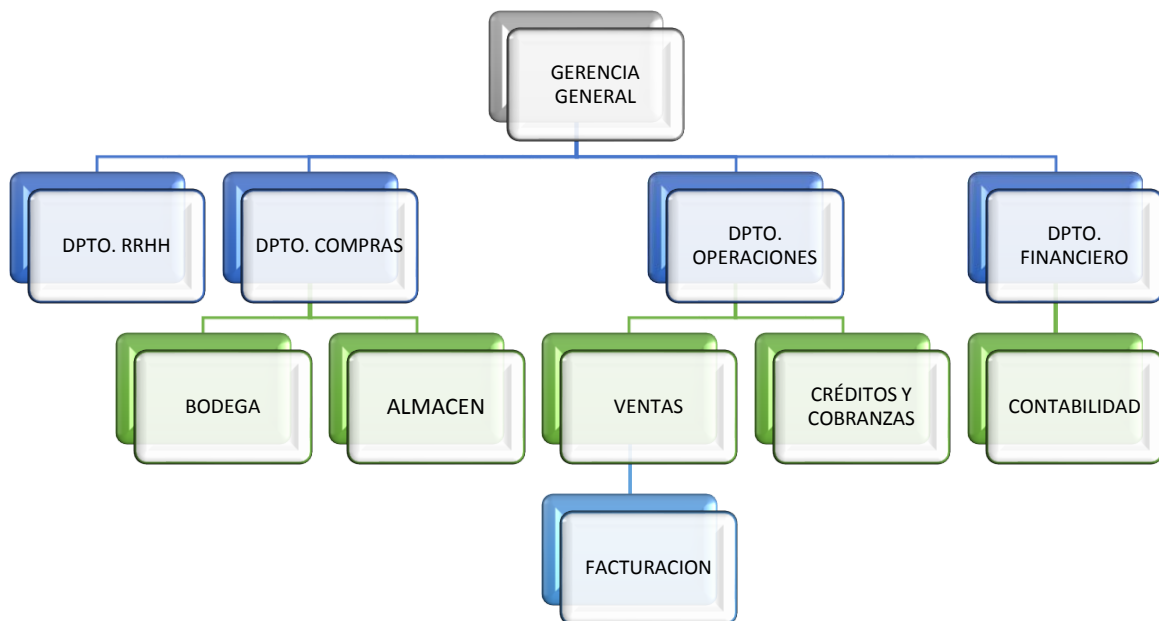
Proveer a nuestros clientes, una amplia variedad de repuestos para automóviles de alta calidad y un servicio de excelencia, capacitando constantemente a nuestro personal y así brindar una buena asesoría además de satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

2.6.5 Visión de la Empresa

Ser una empresa Líder en la comercialización de repuestos para vehículos, tener altos índices de calidad y servicio, estar a la vanguardia de la tecnología y el conocimiento técnico para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y así contribuir al desarrollo económico de nuestro país y por ende el bienestar de nuestros colaboradores.

2.6.6 Estructura Organizativa

La estructura organizativa del negocio se encuentra determinada por los colaboradores de la misma, de la siguiente manera:



Autor: Mishell Romo

CAPITULO 3:

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de Investigación

El trabajo de investigación está dirigido a realizar una investigación de proyecto factible y cuantitativo, en el área de Inventarios, Crédito y Cobranza del negocio, esto con la finalidad de implementar los Controles Internos adecuados para su eficiente función.

Siendo un proyecto factible, con la elaboración de una propuesta para beneficios futuros que permitan mejorar los procesos de la organización, esta deberá ser de tipo práctico y medible a nivel de indicadores, que sirva para ser verificado por el dueño; cualquier área del negocio debe tener el conocimiento claro, para aquello se debe realizar un diagnóstico preciso de cuáles son las necesidades actuales de la entidad.

3.2 Técnicas de Investigación

Por la finalidad, se debe considerar que el control interno es fundamental ya que gracias a ello podemos analizar cuáles son las deficiencias o irregularidades en cualquier área del negocio que ha sido examinada, en este caso la mala técnica de almacenaje por parte de los bodegueros y área de compras, la falta de supervisión a los vendedores y sus cobros, se analiza este negocio con el fin de dar posibles propuestas que aporten a la aplicación de los controles. En los inventarios, el área de créditos, cobranzas y compras serviría de mucho establecer políticas con respecto

a la mercadería y su forma de despacho, así como conocer la forma de realizar la gestión de cobro y evaluar los créditos a clientes. Estos temas son de real importancia para un óptimo manejo de los recursos de la entidad, con la finalidad de garantizar una propuesta oportuna en la implementación de técnicas de almacenaje, de ventas y con un índice de riesgo menor de la cartera aplicando funciones que coordinen y supervisen el proceso desde la entrega del crédito hasta su recuperación en la cobranza; y el proceso de inventario desde su entrada hasta su salida.

Las evaluaciones que se obtengan en la investigación deberán ser respaldadas por cuestionarios de entrevistas que se hayan realizado, así como de las observaciones detalladas de como los procesos se desarrollan y estas deben tener principios descriptivos para que puedan ser verificados. Además se representará los resultados del estudio e investigaciones en herramientas como diagramas, flujo gramas para plasmar dichos procesos observados.

3.3 Alcance de la Investigación

Con la investigación en base a saldos y cuentas de inventarios y cobranzas a nivel de estudio en los periodos de enero a septiembre 2015, facilitará el desarrollo de normas y políticas de control a aplicarse, para lograr la optimización de las actividades de cada área en análisis.

De acuerdo al análisis realizado con la evaluación de la cartera de clientes de la entidad, y utilizando la herramienta de muestreo, se ha tomado a 353 datos como muestra con los cuales se puede observar que 210 de ellos, mantienen saldos positivos reflejando cumplimientos adecuados en obligaciones, representando un 59% y el 41% restante son saldos de 143 datos pendientes de pago de la muestra

que se determinan así: un 15% de entre 5 a 50 dólares, un 13% de 50 a 200 dólares; de 9,9% de entre 200 a 600 dólares y de más de 800 un 2%. Se visualiza que la mayor acumulación de pendientes se encuentra en intervalo de 50 a 600 dólares por lo que la investigación abarcaría en prioridad a este segmento de las cuentas con un 65% en cartera.

El diagnóstico y análisis de la referida área permitirá determinar la factibilidad y las condiciones necesarias de dichas políticas de control interno, lo que afectaría de forma positiva en el posible desarrollo y crecimiento de la organización en estudio.

3.4 Recursos Disponibles

Dentro del trabajo se recurrirá a la utilización de distintas herramientas de estudio como son los recursos metodológicos y tecnológicos, libros, documentos, informes del negocio, inventarios, papelería necesaria para respaldar la ejecución de la investigación.

CAPITULO 4:

4. CONTROL INTERNO PARA LAS ÁREAS DE COBRANZAS E INVENTARIOS:

4.1 Ambiente de Control del Área de Inventarios

Procesos actuales

4.1.1 Diagrama de Flujo proceso de Compras

Para poder plasmar el diagrama de procesos del área de compras en la investigación se utilizó la técnica de la entrevista, aplicada al Jefe de Compras así como indagaciones a los encargados de Bodega, teniendo en cuenta que las preguntas sean concretas y que sean pertinentes a la investigación.

Las compras comprenden un proceso complejo que va más allá de la negociación y del trámite burocrático. Con una buena gestión de compras la empresa consigue ahorrar gastos o pérdidas y satisfacer al cliente, en tiempo y cantidad, obtener beneficios empresariales directos, pues la gestión de compras y aprovisionamiento son decisivas para que la empresa tenga éxito o fracaso.

De acuerdo a la indagación que se realizó al Jefe de compras de la empresa nos supo informar los pasos que sigue el negocio dentro del proceso de comprar y se detallan a continuación:

Requerimiento de Mercaderías: en donde se planifica las compras mediante un estudio anticipado de las necesidades para estar preparado antes de que estas surjan, basado en datos históricos al inicio de cada período anual.

Análisis de las necesidades. El jefe de compras con aprobaciones del gerente general analiza el inventario existente y procede a realizar pedidos a sus proveedores. Para lo que antes son ellos informados del requerimiento correspondiente por parte de los bodegueros y encargados de tienda de forma escrita para que exista la constancia de la solicitud desde bodega y posterior comparación con el pedido.

Búsqueda de proveedores: se establece si existe o no un proveedor para el ítem faltante, y se lo busca en el listado de proveedores con mejores calificación y convenios previamente establecidos, para así optar por ellos.

Negociación de las condiciones. Durante esta fase se comentan y especifican algunos puntos de la oferta que pueden ser negociables. En esta etapa surgen descuentos significativos por la compra de una determinada cantidad, lo que provoca que el inventario de mercadería sea alto en ocasiones debido a que no se toman en cuenta las necesidades provenientes de bodega o almacén, ni el análisis previsto por la gerencia y se opta por los descuentos otorgados por el proveedor.

Solicitud del pedido de manera electrónica o personal dependiendo del proveedor, después de conocer todas la condiciones por parte del mismo y haberlas aceptado.

Seguimiento del pedido y los acuerdos. Se emite notificaciones para confirmar la aceptación del pedido de forma escrita o electrónica hacia el proveedor.

Seguido a esto se procede a recibir el pedido y almacenarlo, esto lo realiza el encargado de cada bodega. Aquí se realiza la verificación de que hemos recibido toda la mercadería solicitada, que corresponda a las características detalladas en el

pedido y que se han suministrado a tiempo. El encargado realiza el almacenaje de manera fácil para él conforme vaya entrando la mercadería.

Autorización de pago: el área de compras en conjunto con contabilidad que mantiene las cuentas por pagar, autorizan el pago del proveedor mediante cheques y actualmente con transferencias electrónicas, de acuerdo a sus vencimientos o por situaciones de montos a tope, generando una orden y recibo de pago la cual se envía a Contabilidad para su proceso.

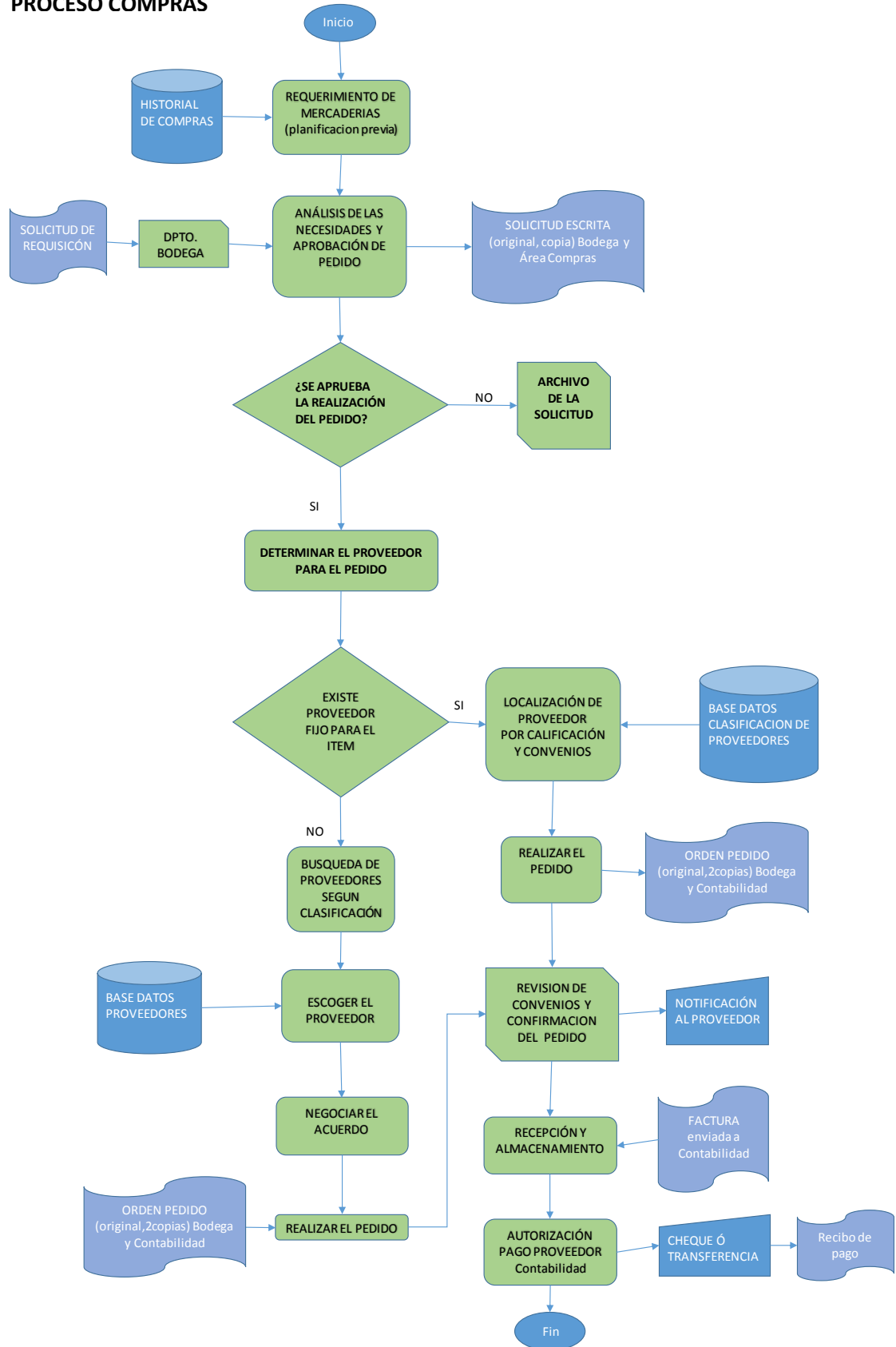
El proceso puede variar de un proveedor a otro debido al producto y las políticas de cada empresa. Difilcom negocio comercial, por su parte, busca conseguir el producto a un precio competitivo. Algunas veces el proceso de compras es largo y complejo debido a que para tomar una decisión final se necesita información o respuesta de otras empresas.

De acuerdo a lo relatado por el jefe de compras, el proceso de compras inicia con la planificación de las necesidades que tendrán y su respectivo análisis para mantener claro la provisión que se requerirá, más, los requerimientos reales que surgen en bodega y almacén son luego comunicados por parte de los bodegueros y encargado de tienda donde se puede detectar que no se establece una autoridad inmediata para la notificación de dichos requerimientos, y se los manifiesta tanto al jefe de compras, al gerente general o a contabilidad según la conveniencia de la ocasión. Para lo que se debería establecer claramente a quien se deben dirigir. De inmediato se analiza los proveedores seleccionados para los diferentes ítems en donde es importante resaltar que los acuerdos con estos por ser proveedores antiguos, están ya previamente negociados y en algunas ocasiones no se revisa los acuerdos de descuentos que pueden generar aumentos innecesarios de inventario, lo que afectaría al nivel de rotación y a la liquidez de la entidad.

4.1.2 Análisis del Proceso de Compras

A continuación se muestra el diagrama de flujo proceso compras:

DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO COMPRAS



**EMPRESA DIFILCOM
ÁREA DE INVENTARIOS
PROCESO DE COMPRAS
AL 30 DE SEPTIEMBRE 2015**

Objetivos del Trabajo

El objetivo de este papel de trabajo es verificar el adecuado cumplimiento de los procedimientos establecidos para el área comercial en el proceso de compras, conforme se detalla a continuación.

Selección de la Muestra:

Se ha analizado los datos correspondientes al periodo de enero a septiembre de 2015, ubicando las ordenes de compra y los proveedores con quien se realizó los pedidos, para conocer el cumplimiento de los procedimientos en lo cual se toma como base una muestra de 355 datos en el análisis descriptivo.

Explicación de Números

Los números que se señalen en cada una de las aserciones y correspondan a las excepciones que se han encontrado respecto de cada una de ellas, la explicación de los mismos se presentan en detalle de excepciones.

Significado de las aserciones:

- a** Verificar si bodega emite solicitudes escritas (intactas y autorizadas y recibidas) de sus requisiciones de compra.
- b** Revisar que los proveedores seleccionados para el pedido, lo estén según la clasificación de la B.D. y no al azar.
- c** Constatar que en la confirmación del pedido, se revise el cumplimiento de los parámetros del convenio preestablecido con el proveedor.
- d** Revisar si las órdenes de pedido son enviadas a las áreas de bodega para recepción de los insumos, y contabilidad para su registro.
- e** Constatar que las órdenes de pedido estén emitidas sin alteraciones y con la firma de autorización.
- f** Verificar si las cantidades e ítems de las facturas de los pedidos que ingresan a almacenaje, coinciden con las órdenes de compra.

ANEXO 2. : Se muestra el resultado de aserciones en proceso de compras, área de inventarios.

TABULACIÓN DE ASERCIONES DEL ÁREA DE INVENTARIOS
PROCESO-COMPRAS
AL 30 SEPTIEMBRE 2015

Excepción	OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN
1	En el área de inventarios se encuentra que en el proceso de compras al momento de realizar las requisiciones desde bodega para los respectivos pedidos de los ítems faltantes, solo el 45% de las solicitudes se dan por escrito y autorizadas por el gerente cuando no está el jefe directo, cuales generalmente son verbales al jefe de compras.	Se debería establecer una normativa clara para la comunicación de los requerimientos, dándose por escrito de forma permanente cualquiera que sea la necesidad desde bodega, emitiendo la solicitud con firma del responsable y la firma de quien recibe el pedido solicitado.
2	El 65% de los pedidos son realizados a proveedores que constan en la base de datos y seleccionados de forma oportuna de acuerdo a las necesidades de las requisiciones, sin embargo el 35% restante se encuentra que son con proveedores sin relación a los convenios pudiendo así influenciar en montos y acuerdos del pedido fuera de los rangos establecidos para compras.	El jefe de compras podría emitir las notificaciones de confirmación de pedidos con copias al gerente general, quien verifique para su constancia y control sobre los proveedores elegidos y por ende las negociaciones y acuerdos llevados a cabo.
3	Se encontró que en las confirmaciones de los pedidos, el 85% de las notificaciones detallan los principales puntos de negociaciones conforme a acuerdos iniciales, lo que refleja una revisión constante de los pedidos realizados. El porcentaje restante está dado por pedidos a proveedores que no son fijos por lo que no se mantiene convenios previos con la mayoría de ellos.	Sería conveniente que se mantengan las confirmaciones escritas con copias a gerencia y que además éstas se puedan exponencial con todos los proveedores, sean estos fijos o no.

**TABULACIÓN DE ASERCIONES
PROCESO DE COMPRAS**

Excepción	OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN
4	Se muestran que el 57% de las órdenes de pedido realizadas son evidentemente enviadas a las áreas correspondientes, pero el 43% restante no se debió a extravíos y anulaciones no registradas de dichos documentos por falta de control.	Es importante mantener el registro óptimo de la documentación mediante sistemas digitales que aporten y emitan alertas en caso de no mantener las series en orden continuo.
5	En la mayoría de las órdenes de pedido se verifica son emitidas sin adulteraciones mayores y que contienen la firma correspondiente de autorización, con la excepción de un 5%, que a pesar de no constar con la autorización fueran registradas como normales, dejando que tanto la mercadería y facturas sean ingresadas al sistema.	Se debería implementar controles para que los documentos sean registrados con todos los requerimientos como manejar en las órdenes los visibles además de las firmas; y expedir memos al área compras cuando se reciban órdenes de compra sin la legalidad correspondiente.
6	Se encuentra que en un 47% de los pedidos son ingresados al sistema en base a verificación de documentos (órdenes de compra y factura de mercadería) al momento de llegada de los productos, el restante porcentaje no es comparado debido a que bodega no mantiene archivo de las órdenes de pedido o no se percata en realizar la revisión de los documentos al ingresar los nuevos insumos.	Establecer una política en la cual no se reciban productos sin antes haber una constatación con las órdenes de pedido lo cual nos permita conocer no solo las cantidades que ingresan sino además los tiempos y condiciones en las que ingresan, mediante un detalle adicional por parte de Bodega.

Autor: Mishell Romo

4.1.3 Evaluación del Riesgo Proceso de Compras

Se realiza la matriz de riesgo respectiva al flujo de compras y generación de sus resultados.

EVALUACIÓN DEL RIESGO
MATRIZ DE RIESGO PROCESO DE COMPRAS

Descripción del problema o debilidad	Factores de Riesgo	Nivel de Ocurrencia	Impacto	Nivel de Impacto	Riesgo	Recomendación
-Las solicitudes de requisición de compras se realizan mayoritariamente verbales.	-No existe política de emisión de documentos por escrito. -Jefe de compras no ha establecido formatos de solicitud. -No se comunica los encargados a comunicar necesidades	2-frecuente	-No existe respaldo escrito de la solicitud y se puede alterar las requisiciones detalladas desde bodega. Se puede la información y puede mal utilizarse los recursos Se pueden generar pedidos falsos.	3-Alto	6	-Debe comunicarse de forma escrita la necesidad de emitir la documentación de respaldo a los pedidos desde bodega. -Se debería determinar a las personas encargadas de receptor las solicitudes.
-No existe una selección adecuada de proveedores, un 35% de las compras se efectúan a proveedores que se les conoce desde hace años.	-No se controla la selección de proveedores en relación a calificaciones detalladas. -Se emiten confirmaciones al proveedor sin verificación previa.	1-menos frecuente	-No existan acuerdos de precios o convenios, pudiendo perjudicar la competitividad de la entidad.	2-Medio	2	-Determinar la realización de confirmaciones de las notificaciones al gerente para respaldar y constatar los proveedores elegidos.

EVALUACIÓN DEL RIESGO
MATRIZ DE RIESGO PROCESO DE COMPRAS

Descripción del problema o debilidad	Factores de Riesgo	Nivel de Ocurrencia	Impacto	Nivel de Impacto	Riesgo	Recomendación
-Se mantienen pedidos pequeños a proveedores sin calificación. No existen revisión de acuerdos al constatar un pedido en un 15%	-Posibles negociaciones sin autorización. Manipulación de pedidos con proveedores de mucha confianza a la persona que los realiza.	1-menos frecuente	-Decrementos de constatación del producto en precio, calidad y diversidad. Incremento de acuerdos solo verbales sin constatación.	1-Bajo	1	-Desarrollar formatos de confirmaciones preestablecidas por escrito con la verificación de acuerdos, cuales pasen por la gerencia para ser aprobados, sean pedidos con proveedores fijos o no.
-Falta de control de órdenes de pedido para su registro y uso en áreas de bodega y contabilidad.	-Los documentos son extraviados. -No hay inspección de la secuencia de las órdenes. -Las áreas a las que deberían llegar no mantienen un archivo oportuno de los documentos.	3-muy frecuente	-Ingresos de mercancía sin previa constatación al no existir el documento de verificación del pedido. -No existan reportes de la mercadería que ingresa en base a pedidos realizados. -Excedentes o faltantes de la mercadería solicitada.	3-alto	6	-Desarrollar programas de digitación y archivo de los documentos, que mediante notificaciones a las áreas exista constancia digital de que el documento ha sido emitido, por tanto tendrá que ser receptado en cada área y sellado para su uso en las operaciones habituales.

EVALUACIÓN DEL RIESGO
MATRIZ DE RIESGO PROCESO DE COMPRAS

Descripción del problema o debilidad	Factores de Riesgo	Nivel de Ocurrencia	Impacto	Nivel de Impacto	Riesgo	Recomendación
-Existen documentos emitidos y registrados al sistema sin tener especificaciones de control como firmas y sin manchones o rectificaciones.	-Posibles adulteraciones en pedidos originales. -Distorsiones de la información al momento de su registro. -No presenten la autorización necesaria para continuar con proceso de compras.	1- menos frecuente	-Pedidos falsos por alteraciones o no continuación de series al no tener absoluto control. -Inexistencia de registros al sistema por no presentar las ordenes de pedido real. -Incrementos en mercancía no registrada, mal uso de costos de bodega.	3- Alto	3	-Emitir notificaciones al área compras al recibir órdenes o documentos con alteraciones. -Implementar normativas en manejo de los documentos con sellos y firmas de autorización de respaldo.
-No se mantiene registro de los documentos de órdenes de pedido para la verificación de ingreso de mercadería y registro en las áreas correspondientes. -No existe política de puntos mínimos de pedido para compra de ítems.	-Los pedidos que llegan no son verificados. -La mercadería que ingresa no es únicamente la solicitada. -Los pedidos pueden llegar fuera de los plazos y acuerdos pactados.	3-muy frecuente	-Incremento de insumos en bodega sin planificación. -Posibles variaciones en acuerdos por no existir verificación oportuna. -Incremento en costos de almacenamiento. -Mala distribución de los insumos en bodega al guardar el stock.	3-Alto	6	-Establecer política para la recepción de los productos, con la adecuada verificación de las facturas que llegan con órdenes de pedido, en la constatación de cantidades, tiempos y condiciones del detalle a cumplirse. -Política de montos mínimos para pedidos.

TABLA DE RESULTADOS GERERADOS POR LA MATRIZ DE RIESGO

PROCESO COMPRAS

Elementos de Información	Ocurrencia	Impacto		
		Alto	Medio	Bajo
		3	2	1
No se envían OP a las áreas correspondientes	3	9	6	3
No se verifica los ingresos de mercadería	3	9	6	3
Requisiciones de compra verbales	2	6	4	2
Existencia de OP sin autorización	1	3	2	1
Selección inadecuada de proveedor	1	3	2	1
Incumplimiento de parámetros con proveedor	1	3	2	1

Autor: Mishell Romo

4.2 Ambiente de Control del Área de Ventas y Cobranzas

4.2.1 Diagrama de Flujo proceso de Ventas:

De acuerdo a la indagación y encuesta realizada a los encargados de las áreas de ventas y cobranzas nos supieron informar los pasos que sigue el negocio dentro de los procesos de ventas y cobros, los que se detallan a continuación:

Hay que determinar primeramente el tipo de venta que se está realizando; desde el almacén donde el cliente acude a utilizar los servicios; o venta de campo en la que los vendedores realizan el contacto con el cliente. En este último, los vendedores tienen ya asignada una zona de trabajo donde ellos ofrecen el producto. La mayoría de estos ya tiene clientes fijos a los cuales les venden periódicamente. Para ello realizan rutas preestablecidas consultando las necesidades del cliente.

El vendedor una vez que acude al cliente, e identifica su necesidad, posteriormente procede a la toma del pedido de los ítems requeridos, en un formato ya establecido por la organización, en donde se negocian también los términos del pedido y acuerdos, así como las formas de pago y plazo de cancelación en caso de ser a crédito.

Los vendedores dejan sus órdenes de pedido al área de facturación la cual se encarga de verificar la existencia de los ítems requeridos y a tramitar la factura para que de esta manera se proceda al despacho desde bodega.

El bodeguero recibe la orden de despacho y da salida a la mercadería en camiones de acuerdo a las rutas de cada uno.

El cliente recibe su producto y de acuerdo a los plazos de pago no mayores a tres meses, el vendedor personalmente se acerca al cobro en la fecha límite establecida en caso de que el pago se realice en efectivo.

El vendedor al día siguiente antes de realizar su ruta, acude a la empresa a dejar el dinero en efectivo cobrado el día anterior, para que el área de créditos y cobros proceda al depósito de estos valores.

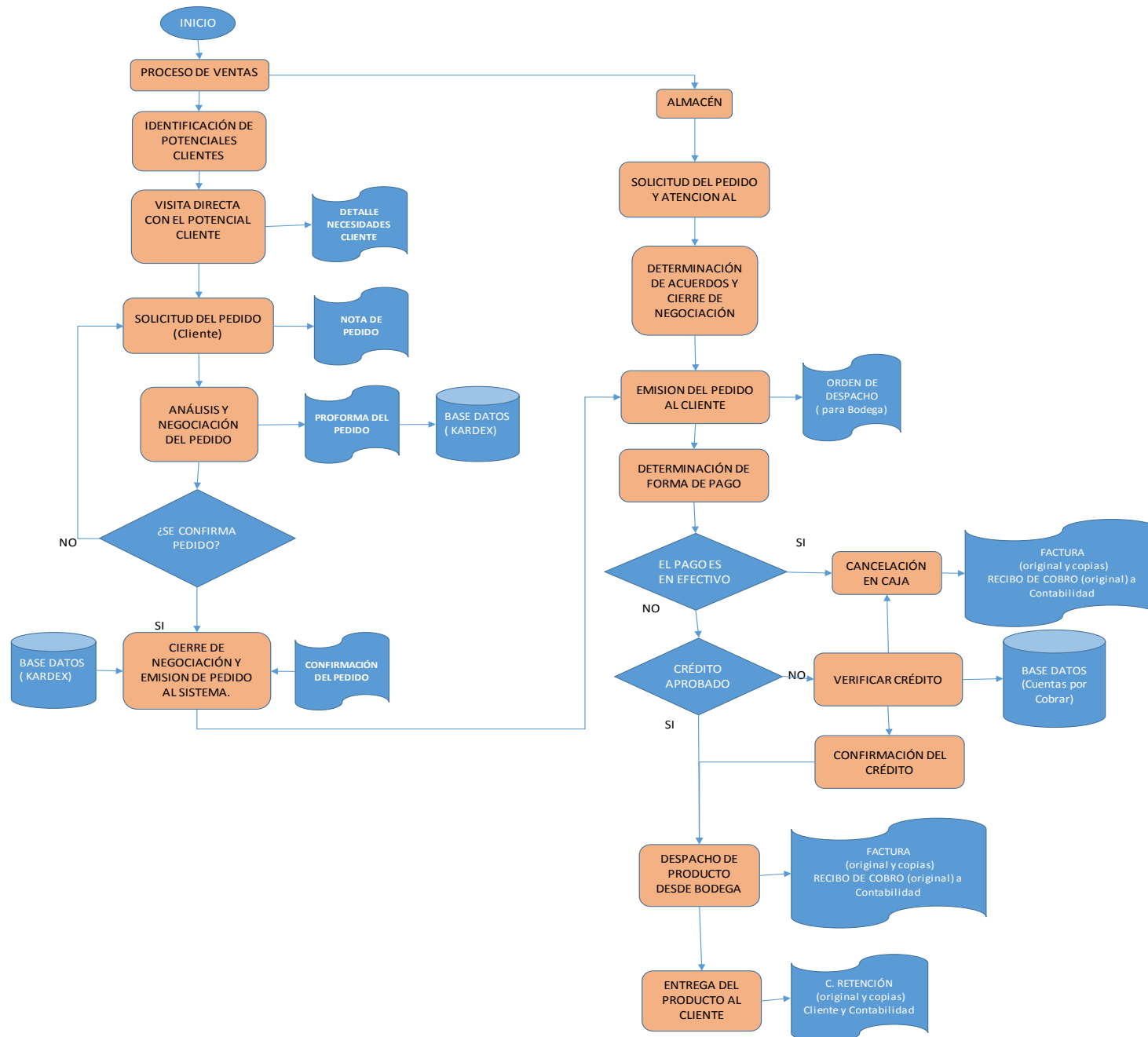
Mediante la respectiva indagación realizada a los encargados de las áreas de ventas, se muestra que el proceso de ventas inicia con la identificación y contacto con los clientes, donde se establecen las propuestas y presentación de los productos en relación a la necesidad de cliente, se acuerdan los términos de la negociación como formas de pago, plazo de un mes para nuevos clientes en general, y hasta

tres meses máximo, sin embargo nos comentaron también que existen varios clientes que mantienen saldos pendientes que sobrepasan este plazo máximo otorgado por distintos factores y que a pesar de las insistencias estos se mantienen porque en varias ocasiones los vendedores entregan los pedidos sin la verificación del historiales y confirmaciones correspondientes para que se den nuevos créditos, y esto hace que las cuentas se incrementen y aplacen en tiempos para el pago. Luego después área de bodega recibe la orden de pedido del cliente para su despacho de acuerdo al orden que fueron almacenados los ítems y en ocasiones no se da una revisión completa de los productos para entregar porque no están adecuadamente organizados y por ello no se cumplen con la totalidad de los pedidos que además ocasiona se realicen compras inadecuadas de ítems que faltan realmente.

4.2.2 Análisis del Proceso de Ventas y Cobranzas

A continuación se muestra el diagrama de flujo proceso Ventas y Cobranzas.

DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE VENTAS-CRÉDITO



**EMPRESA DIFILCOM
PROCESO DE VENTAS
AL 30 DE SEPTIEMBRE 2015**

Objetivos del Trabajo

El objetivo de este papel de trabajo es verificar el adecuado cumplimiento de los procedimientos establecidos en el proceso de ventas, conforme se detalle en el respectivo programa de trabajo.

Selección de la Muestra:

Se ha analizado los datos correspondientes al periodo de enero a septiembre de 2015, las ventas realizadas para conocer el cumplimiento de los procedimientos en lo cual se toma como base una muestra de 734 datos en el análisis.

Explicación de Números:

Los números que se señalen en cada una de las aserciones y correspondan a las excepciones que se han encontrado respecto de cada una de ellas, la explicación de los mismos ver en detalle de tabulación.

Significado de las aserciones:

- a) Verificar que el vendedor tenga conocimientos sobre la disponibilidad de productos antes de tomar el pedido y ofrecer los productos.
- b) Confirmar que la proforma del pedido, este basada en las existencias del producto, políticas, precio, cantidad y tiempos.
- c) Constatar que las órdenes de despacho para bodega estén intactas y tengan firmas de autorización y responsabilidad.
- d) Verificar que los créditos concedidos estén confirmados en monto y plazo.
- e) Constatar que la factura tenga recibo de cobro firmado y sellada.

Anexo 3. : Tabla de Aserciones muestra los resultados proceso de muestreo área ventas.

**TABULACIÓN DE ASERCIONES
PROCESO-VENTAS y COBRANZAS
AL 30 SEPTIEMBRE 2015**

Excepción	OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN
1	Al dar seguimiento a los pedidos se encuentra que en el 85% de estos, los vendedores tuvieron todo el conocimiento de las existencias a ofrecer y los términos a negociarse. El 15% restante arrojo que no se coincidían las cantidades ofertadas con las realmente en bodega.	Desarrollar herramientas para el vendedor con las que mantenga conocimiento claro y oportuno del producto además de capacitaciones periódicas.
2	Se observa que un 30% de los documentos tipo proforma ligados al pedido no son detallados mediante verificación en kárdex ni políticas de la empresa como montos, plazos de entrega o descuentos a emitirse; el porcentaje restante si lo cumple.	Se podría implementar control de autorización en formatos preestablecidos para los diferentes tipos de cliente, al realizar un pedido, donde mantengan uniformidad en las negociaciones.
3	Al revisar las órdenes de despacho de bodega, se halla que el 75% de ellas cumple con el detalle correcto; el 25% restante no mantiene firmas de autorización o recepción a bodega.	Determinar como normativa a cumplir, que sin la firma autorizada no se pueda despachar ningún tipo de pedido por más pequeño que este sea, teniendo sello y comprobante de salida, además de implementar sistema para que bodega sea autorizada anticipadamente y agilizar las salidas.

**TABULACIÓN DE ASERCIONES
PROCESO DE VENTAS-CRÉDITO**

Excepción	OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN
4	Se determina que el 45% de los créditos que son concedidos no son previamente verificados por el sistema en cuanto a historial de pagos y aprobación por límite de crédito; ocasionando se entreguen créditos a clientes con cuentas vencidas.	Establecer el control para los créditos, verificando las notas de pedido en sus montos y plazos al pasar por área administrativa para su constatación y aprobación del crédito basado en el historial del cliente.
4	Se halla que los vendedores incumplen en el mínimo establecido al momento de entregar un crédito sin autorización, permitiendo que facturas mayores \$200 se den a crédito sin previa supervisión.	Determinar sanciones a vendedores que sobrepasen los montos, emitan crédito y no soliciten aprobación previa para los mismos.
5	Se encuentra que apenas el 3% de las facturas no cuentan con el respectivo recibo de cobro legalizado para cerrar la transacción, en lo demás sí se cumple con el detalle.	Determinar montos para la emisión de recibos de cobro sin generar demasiado papeleo y hacer más eficiente el proceso de facturación.
5	Se visualiza que teniendo una política implícita establecida para 30 y 60 días en la recuperación de cartera, actualmente se está recuperando a 90 y más días. Se sigue vendiendo a clientes morosos.	Es importante dar a conocer al personal, sobre los términos que maneja la entidad en cuanto a plazos, montos e descuentos por pronto pago que deben comunicar a los clientes para agilizar la recuperación de los créditos otorgados; e incentivar la labor de quien priorice el recobro de los valores adeudados en menores tiempos a los que nos dan los proveedores.

4.2.3 Evaluación del Riesgo Proceso de Ventas-Cobranzas

Se realiza la matriz de riesgo respectiva al flujo de ventas y cobranzas generación de sus resultados.

Evaluación del Riesgo
Matriz de Riesgo-Proceso de Ventas- Cobranzas

Descripción del problema o debilidad	Factores de Riesgo	Nivel de Ocurrencia	Impacto	Nivel de Impacto	Riesgo	Recomendación
-Falta de capacitación al personal de ventas en cuanto a términos de negociación.	-Poca comunicación entre vendedores y bodega para conocer las existencias reales, generando inconsistencias en los pedidos.	2-frecuente	-Posibles pérdidas de clientes, incremento de quejas, perdidas por pedidos no solicitados del cliente.	2-Medio	4	-Implementar dispositivos digitales para los vendedores y que mantengan la información actualizada de las existencias. Dar capacitaciones periódicas al personal y conocer deficiencias y oportunidades.
-Inconsistencias en detalles de documentación por falta de verificación de parámetros preestablecidos.	-Errores en detalles al momento de negociar. -Desfases en pedidos por no confirmar las cantidades del inventario ni considerar la revisión de acuerdos preestablecidos.	1- menos frecuente	-Los clientes tal vez no se enteren de todos productos por no ofertar ítems que se encuentre y no son revisados en kárdex. -Pérdidas de pedidos al no estar claros en los acuerdos.	2-Medio	2	-Establecer formatos previos de proformas para los tipo de pedidos, como pedido de almacén, de compras al por menor y al por mayor, teniendo los puntos de negociación y entrega del producto explícitamente comprensibles.

Evaluación del Riesgo
Matriz de Riesgo-Proceso de Ventas- Cobranzas

Descripción del problema o debilidad	Factores de Riesgo	Nivel de Ocurrencia	Impacto	Nivel de Impacto	Riesgo	Recomendación
<p>-Las órdenes de despacho no se encuentran debidamente autorizadas.</p> <p>-Existen despachos por peticiones verbales.</p>	<p>-Podrían existir desfalcos al momento de determinar cuánto producto fue realmente despachado o solicitado.</p> <p>-No existirá constancia del responsable que solicita y despacha la mercancía.</p>	1-menos frecuente	<p>Disminuciones de inventario sin un oportuno aviso.</p> <p>Cualquier cliente podría acercarse a reclamar un sinnúmero de veces el mismo pedido, o producto por falta de constancias.</p>	3-Alto	3	<p>-Establecer política de despacho de mercadería previa autorización, mediante sistematización (notificaciones anticipadas) y documento para su constatación con sellos y firmas.</p>
<p>-Concesión de créditos sin previa verificación del historial del cliente.</p> <p>-Falta de control y vigilancia de la cartera.</p>	<p>-Pérdidas económicas y falta de liquidez por los clientes morosos.</p> <p>-Disminución de la calidad de cumplimiento de la empresa en sus obligaciones con terceros.</p>	2-frecuente	<p>-Incremento notable de cuentas pendientes de cobro.</p> <p>-Pérdida de confiabilidad con los proveedores.</p>	3-Alto	6	<p>-Determinar un responsable para la verificación de los parámetros establecidos en la proforma de negociación en cuanto al crédito del cliente, así como de montos y plazos, antes de cerrar los acuerdos.</p> <p>-Determinar el uso de una base de datos actualizada de las cuentas pendientes del cliente y su estado crediticio en la entidad.</p>

Evaluación del Riesgo
Matriz de Riesgo-Proceso de Ventas- Cobranzas

Descripción del problema o debilidad	Factores de Riesgo	Nivel de Ocurrencia	Impacto	Nivel de Impacto	Riesgo	Recomendación
-Concesión de créditos sin previa autorización.	-Emitir créditos sin respaldos confiables. -Pérdidas sustanciales por créditos no recuperados. -Se otorga créditos a personas o clientes sin capacidad de pago. -Disminución de la liquidez de la entidad.	3-muy frecuente	-Problemas para resolver falta de liquidez en el corto plazo. -Posibles problemas con el personal y bajo en el desempeño.	3-alto	9	Establecer emisión de memos posteriores sanciones a los vendedores que incumplan con los máximos para otorgar créditos sin previa aprobación.
-Inconsistencias de recibos de cobro para respaldo de la cancelación de la venta realizada.	-Se mantengan como pendientes facturas que ya fueron canceladas. -No cuadre los montos de facturación con los depósitos a realizarse.	1-menos frecuente	-No exista respaldo del pago total o abonos realizados y la forma en la que se realizó el mismo.	1-Bajo	1	Sellar las facturas con pagos en efectivo de montos bajos, para optimizar los recursos y mantener el control de cancelación o no de cada factura.

Evaluación del Riesgo
Matriz de Riesgo-Proceso de Ventas- Cobranzas

Descripción del problema o debilidad	Factores de Riesgo	Nivel de Ocurrencia	Impacto	Nivel de Impacto	Riesgo	Recomendación
-La política de recuperación es de 60 días, y actualmente se recupera en más de 90 días. Con acumulación de créditos a clientes.	<ul style="list-style-type: none"> -Posibles pérdidas económicas -Problemas de aspecto legal con clientes deudores. -Falta de liquidez en la entidad. -Posibles retrasos en el cumplimiento de obligaciones con terceros. 	2-frecuente	<ul style="list-style-type: none"> -Disminución de plazos y montos de crédito por parte de proveedores por incumplimientos. -Problemas de liquidez en obligaciones fiscales e impuestos. -Incremento de costos de cobranzas y uso de recursos para la recuperación de la cartera. 	3-Alto	6	<ul style="list-style-type: none"> -Implementar políticas fijas y claras para descuentos por pronto pago e incentivos como rifas y sorteos para el pago de deudas a los clientes. -Capacitar al personal encargado de los créditos en el seguimiento a las cuentas, teniendo claro darles la misma importancia de recuperación.

Autor: Mishell Romo

Tabla de Resultados generada en la Matriz de Riesgos

Elementos de Información-Ventas y Cobranzas	Ocurrencia	Impacto		
		Alto	Medio	Bajo
		3	2	1
<i>Créditos otorgados sin previa aprobación de montos.</i>	3	9	6	3
<i>Concesión de crédito sin control de cartera.</i>	2	6	4	2
<i>Plazos excedidos en recuperación de cartera.</i>	2	6	4	2
<i>Despachos sin autorización escrita.</i>	1	3	2	1
<i>Falta de capacitación al personal, en términos de negociación.</i>	2	6	4	2
<i>Inconsistencias de parámetros en proformas de pedido.</i>	1	3	2	1
<i>Inconsistencia de respaldo de cobro.</i>	1	3	2	1

Autor: Mishell Romo

4.3 PROPUESTA

Después de haber realizado el estudio respectivo, se plantea al negocio Difilcom la siguiente propuesta de implementación de políticas de control interno al área de inventarios en el manejo de compras y a las cuentas por cobrar para mejorar la eficiencia y gestión en el área de créditos y cobranzas.

4.3.1 Diseño de Control Interno para el área de Inventarios

En el negocio Difilcom, existe un flujo constante de movimiento de inventarios, debido a su actividad fundamental de comercialización de productos de repuestos automotrices, lo que obliga a buscar alternativas cada vez más económicas, eficientes y eficaces, con el objetivo de obtener resultados más convenientes y eliminar o minimizar los riesgos en las mercancías e inventarios, tales como el uso indebido de recursos, daños, acumulación o desvíos de los mismos.

Se definen políticas para el área así como las funciones y responsabilidades de los encargados de bodegas, y administrador, respecto al control de los inventarios.

4.3.1.1 Deberes del Área de Inventarios:

- a) Verificación de existencias.
- b) Realización de pedidos del producto.
- c) Recepción de los ítems en el almacén.
- d) Disposiciones para el almacenamiento de todos los ítems.
- e) Custodia de todos los ítems almacenados y mantenimiento de los registros de órdenes de pedido y facturas de compra en almacén y bodega, respectivamente.
- f) Comprobación física del inventario para asegurarse de que está de acuerdo con los registros.
- g) Evitar el deterioro provocado por el mal acondicionamiento del almacén y bodega, falta de protección y mal manejo del producto.

4.3.1.2 Objetivo:

El objetivo es proveer las normas y procedimientos necesarios para lograr un estricto y adecuado control de los Inventarios existentes en los almacenes y bodega, así como de los abastecimientos que se planifiquen para asegurar el cumplimiento de las actividades correspondientes.

4.3.1.3 Políticas Generales del área de Inventarios

- Encargarse de la adquisición, manejo, almacenamiento, stock y seguridad de los insumos.
- Mantener la cantidad óptima de inventario disponible previniendo el déficit, con la utilización de valores mínimos considerando las existencias de bodega.
- Realizar conteos periódicos de la mercancía e investigar los faltantes y fallas encontradas, estableciendo fechas trimestrales predeterminadas al inicio de cada año, pudiendo ajustarse a las necesidades del negocio.
- Emitir un informe al departamento de compras una vez comprobado las características en calidad y cantidad de la mercadería, archivando la copia respectiva.
- Hacer verificaciones al azar para comparar con los libros contables, con la participación del área contable.
- Proteger los inventarios con una póliza de seguro.
- Proteger los inventarios de deterioros físicos
- Instalar cámaras en bodegas para controlar los movimientos, y si personal que ingresa a las mismas, esté autorizado.
- Confrontar salidas de inventario con las órdenes de despacho debidamente firmadas y selladas.

4.3.1.4 Políticas de Compra

- Determinar un presupuesto de compras anual ajustándose a las necesidades de la organización y compararlo con las compras reales, para poder medir la gestión del negocio esto con el apoyo del personal de inventarios.

- Mantener el registro óptimo de proveedores y sus convenios en la base de datos.
- Determinar la calificación de los proveedores de acuerdo a factores de altos estándares de calidad, cumplimiento, lealtad en tiempo y transparencia.
- Seleccionar adecuadamente a los proveedores de la empresa mediante la base de datos de acuerdo al pedido a realizarse en cantidades y características.
- Mantener una relación formal con los proveedores y acuerdos por escrito detallados en la base de datos.
- Realizar órdenes de pedido pre numeradas y mantener el archivo de las mismas.
- Notificar a gerencia por parte del jefe de compras, las decisiones de adquisición adjuntando detalle de proveedor seleccionado y características de pedido.
- Realizar previsiones en la demanda para determinar el producto y sus características al momento de la compra.
- El jefe de Inventarios debe revisar en el sistema las notificaciones de alerta por incumplimiento de movimientos de mercadería sin soporte.
- Mantener los niveles de calidad e inventario disponible de los productos para prevenir situaciones de déficit, ya que esto conduce a pérdidas en ventas.

4.3.1.5 Funciones:

Jefe de compras:

Debe controlar que las áreas de almacenamiento estén bien ubicadas, limpias y ordenadas.

Buscar, seleccionar y mantener proveedores competentes.

Estudiar la situación en el mercado automotriz, precios, flujos y calidad de los productos a adquirir.

Velar por la adecuada realización de inventarios y control de los mismos mediante los sistemas computarizados visualizando las entradas y salidas de kárdex y las cantidades mínimas.

Mantener actualizado el registro de la base de datos de proveedores y las condiciones de venta de cada uno.

Realizar indicadores de gestión que reflejen la situación del área de compras.

Supervisar continuamente al personal a su cargo velando por que cumplan con las normas y procedimientos establecidos para el área.

Realizar un estudio trimestral sobre los factores de cambio que afecten a la gestión del negocio proyectando una revisión al sector automotriz.

Mantener a la gerencia comunicada sobre las variaciones en precios de los ítems y productos.

4.3.1.6 Políticas de Control de recepción y almacenamiento de mercaderías

- Realizar el reporte de recepción, especificar fecha, nombre de proveedor, número de orden de pedido, recepción parcial o total, cantidad recibida.
- Supervisar que la mercadería sea la misma que establece la factura de compra y que además se encuentre bajo pedido inicial solicitado.
- Es de responsabilidad del encargado de almacén y bodega de informar sobre la existencia de mercancía dañada, y que no se mezclen los inventarios de propiedad del negocio, con mercancías recibidas en consignación dadas ocasionalmente.
- Mantenimiento eficiente de compras, recepción y procedimientos de embarque para la distribución en camión.
- La custodia fiel y eficiente de los productos se encontrará siempre bajo la responsabilidad de una sola persona en cada bodega.
- Proteger los inventarios en un almacén techado y puertas con seguridad bajo llave en responsabilidad de cada bodeguero para que se eviten sustracciones indebidas.

- Asignar la identificación codificada a cada producto y unificarla por el nombre común según el grupo de ítem referente a la función y precio.
- Cada producto se tiene que ubicar según su clasificación e identificación en los estantes, espacios marcados para facilitar su ubicación. Esta misma localización debe marcarse en las tarjetas correspondientes de registro y control del sistema.
- Almacenamiento del inventario para protegerlo contra el daño o maltrato del producto, mediante técnicas estableciendo la distribución del espacio según el ítem.
- La toma física habitual de movimientos de inventario y de gestión las realizarán los responsables de cada bodega.
- Los inventarios físicos ocasionales se harán por el personal de bodega y personal de contabilidad con un tercero asignado para control.
- Todo documento elaborado por movimientos de existencias, debe estar firmado por el bodeguero y jefe de compras para la entrega serán las órdenes de despacho y para recepción de la mercadería solicitada, estará las órdenes de pedido y facturas.
- Los bodegueros realizarán el registro y archivo diario de todas las entradas y salidas emitidas por los documentos habilitantes de requisiciones de pedido y por facturas recibidas.
- Realizar el registro y archivo de los documentos copia emitidas para las áreas de inventarios y contabilidad de los movimientos de existencias, correspondientemente.
- El bodeguero deberá emitir requisiciones de compra según las necesidades de forma escrita con sello y firmas de emisión y recepción al jefe de compras.
- Velar por la limpieza de la bodega (estanterías, piso, e ítems).

4.3.1.7 Políticas de Control Interno para el personal

- Involucrar al personal en el control de los ítems: dar capacitación y charlas trimestrales; informarles sobre los resultados de los inventarios, en lo que a pérdidas se refiere, captar sugerencias y medir dichos resultados.
- Los custodios de las existencias almacenadas deben firmar actas de responsabilidad material, que garanticen su control y recuperación ante faltantes o deterioros por negligencia.
- Contar con el listado de cargos y nombres del personal autorizado a solicitar productos u ordenar ingresos de mercadería o despachos a terceros en remplazo del jefe de compras.
- Mantener la disciplina y correspondiente control de los artículos entregados con las especificaciones respectivas, mediante las órdenes de despacho, facturas en las cuales se tiene también las guías de remisión para verificar: destino, detalle de los artículos y el responsable de los mismos.
- Utilizar los recursos de la organización con responsabilidad y precaución.
- Es obligación realizar el ingreso de mercadería a la bodega cuando la venta no fue culminada y no se la entregó al cliente, adjuntando las órdenes de despacho, y factura emitidas anteriormente.
- Verificar que saldos del inventario tanto físicos y computacionales sean iguales.
- Custodiar la mercadería almacenada, mantener cerrados los accesos a Bodegas.

4.3.2 Diseño de Control Interno para el área de Ventas-Créditos y Cobranzas.

Dado las recurrentes cuentas vencidas y falta de control que existe actualmente en el negocio, es necesario el desarrollo de alternativas de solución en el manejo habitual de los procesos de ventas, créditos y posteriores cobros, por lo que se definen políticas para el área en complemento de funciones y responsabilidades de

los encargados de almacén, ventas, y administradores, respecto al control de los procesos.

4.3.2.1 Objetivo:

Presentar una propuesta de políticas del control interno a las cuentas por cobrar para lograr una mejor eficiencia y gestión del área de créditos y cobranzas del negocio Difilcom.

4.3.2.2 Normativas en las Ventas:

- El jefe de operaciones será el encargado y responsable de los reportes con respecto a ventas y créditos.
- Se asignará a cada vendedor un código de identificación el cual maneje en su documentación y detalles.
- Debe emitirse notas de pedido pre numeradas, para posterior aprobación del pedido.
- Implementar dispositivos digitales con software para la venta actualizada del inventario, los que manejen los vendedores.
- Se recibirá de cada vendedor una nota de pedido firmada por el cliente y vendedor.
- Las proformas de pedido deben ser examinadas y autorizadas por el departamento de operaciones para confrontar existencias con base de datos.
- Se debe tener un historial actualizado del cliente donde se muestran todos los datos del mismo, la clasificación y autorización de crédito.
- Dependiendo del historial del cliente se revisarán los montos aprobados para acreditar un nuevo crédito, estableciendo previa cancelación de créditos antiguos.
- Cada venta a crédito despachado deberá ser firmada por el cliente y del personal que estuvo a cargo de ese crédito específico.

- Se enviará a los departamentos correspondientes de contabilidad e inventarios, copias de las facturas y órdenes de despacho hechas durante el día para las gestiones de registro y control de inventario.
- Se separará las funciones de facturación, registro y cobranza de las facturas diarias en ventas.

4.3.2.3 Políticas Generales de Créditos y Cobranzas

- El departamento estará dirigido por el jefe de operaciones, quien es responsable del manejo de ventas y los créditos establecidos.
- El jefe de operaciones y vendedores deberán tomar en cuenta que para el otorgamiento de un crédito se analizará que el cliente mantenga como mínimo dos pedidos a contado previos y cancelados.
- Los vendedores podrán entregar pedidos a crédito sin autorización hasta el monto tope asignado cada año.
- El otorgamiento de crédito a clientes, sobre la base del monto asignado se necesitará solicitar la previa autorización del jefe de operaciones.
- Se debe llenar la solicitud de crédito para su aprobación.
- Receptar documentos del cliente y acordar pre aprobación de un crédito mediante un contrato a ser efectivo a la tercera transacción con el cliente.
- Contactar al cliente para constatar el crédito otorgado y de igual forma al recibir un pago en efectivo.
- Cada factura a crédito deberá mostrar la fecha de caducidad de dicho documento y tener el detalle del crédito adicionado.
- Al aproximarse la fecha de caducidad de cada factura se deberá contactar a la persona que posee el crédito como una forma de recordatorio de pago esto lo realizará el encargado de cobranzas.

- Cada crédito debe ser monitoreado para su mejor control y recuperación, con algunas confirmaciones de saldos mensuales.
- Las negociaciones de renegociación de créditos otorgados deben ser examinadas y autorizadas por el jefe de operaciones y el gerente.
- Deben realizarse arqueos periódicos de los documentos para conciliarlos con los libros contables.
- Se mantendrá registro de los plazos de crédito, que además no sobrepasarán los 90 días.
- Emitir mensualmente un análisis de los saldos de cuentas por cobrar.
- Se generará un recibo provisional de cobro pre numerado por las cuotas de pago abonadas.
- El personal encargado de cuentas por cobrar como vendedores y administrativos no podrá tener control sobre los asientos contables de los cobros realizados.
- Los recibos de cobro deben estar pre-numerados, adjunto con la factura correspondiente.
- Enviar a cada departamento correspondiente copias de las cuentas por cobrar para las futuras operaciones y registro de las mismas.
- Las cuentas deben ser clasificadas por su antigüedad y ser revisadas periódicamente a términos del vencimiento.
- Dar de baja en libros las cuentas que resulten incobrables al fin de cada dos años.
- Mantener clasificación y control de aquellas cuentas que se estimen de dudoso cobro aunque ya estén fuera del sistema.
- Se debe presentar un informe para la gerencia de las cuentas recuperadas de forma mensual.

- Realizar un presupuesto mensual estimado de los cobros a realizar, como medida de evaluación, de lo realmente recaudado.
- Realizar llamadas de recordatorio de pagos a los clientes.
- La recuperación de cartera se realizará mediante cheques o transferencias directas al negocio, y de ser en efectivo se confirmará vía telefónica con el cliente.
- Se generará un cargo de 20% por cheques devueltos que además se cobrará la comisión más el IVA que se genere por la devolución.
- Se emitirán descuentos por pronto pago según las demandas financieras del negocio, la época del año y la actividad comercial. También se lo utilizará como método de cobranza anticipada para reducir el riesgo al revisar alertas de incumplimiento.
- El área de créditos habilitará el 2 % de descuento por pronto pago para los clientes dentro de los 15 primeros días del crédito, y el 1% dentro de los 20 primeros días de crédito.

4.3.2.4 Medidas de Cobro de Cartera Vencida

Las medidas para manejar la cartera vencida se las efectuará en el orden siguiente, y de acuerdo a la efectividad de cada método se podrá continuar con el posterior:

- La notificación por escrito: Se realizará en los días siguientes al vencimiento de la cuenta, para ello se envía una carta al cliente deudor, notificándole la situación. En caso de que el cliente haga caso omiso a esta notificación, se procederá a enviar una carta más exigente. Finalmente, se enviará una tercera y última carta planteando la situación de morosidad.
- Llamadas telefónicas: el encargado de cobranzas decidirá realizar contacto con el cliente cuando el primero método no haya dado el resultado esperado, en este caso se comunicará con el cliente que posee

la deuda y le establecerá la exigencia del pago. Si este posee una razón adecuada para explicar el motivo del retraso, se podrá considerar la posibilidad de extender el tiempo de crédito.

- Visita personal: se acercara al cliente de manera directa para la recuperación de las cantidades adeudadas, cerrando la transacción en soporte escrito.
- En el caso de cuentas de vencimiento pasado los seis meses, se contratará a agencias de cobranzas para obtener resultados mayores al encargar la gestión del cobro.

CAPÍTULO 5:

CONCLUSIONES:

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo comprobar la inexistencia de políticas y procedimientos en la administración y función de las operaciones cotidianas del negocio analizado.

Se ha encontrado que la forma en la que se viene realizando las actividades de la organización, ha ocasionado en varias circunstancias problemas de manejo y control de las mismas, debido a su empirismo al aplicar los procedimientos diarios.

El motivo esencial en la aplicación del trabajo se ha dado debido al incumplimiento de los procesos establecidos por la administración y consiguiente afectación a los saldos en las cuentas de cobranzas así como de algunas situaciones de fraude ocurridas en el negocio.

Mediante la investigación se realizó el relevamiento de información con el uso de diagramas de flujo, plasmando en estos el resultado obtenido durante las entrevistas e indagaciones realizadas al personal de la organización, donde se visualizaron los procesos desarrollados cuales eran ejercidos de forma informal y comunicados de manera verbal únicamente.

Se encontró que la elección de proveedores para la realización de nuevos pedidos debe hacerse según la base de datos que posee el negocio, sin embargo, ésta no siempre cuenta con la información completa de los posibles proveedores, por dicha razón las elecciones mantienen diferencias a los parámetros de tiempos, calidad y precio establecidos por la gerencia.

En el análisis del proceso de inventarios desarrollado y constatación física de la documentación acorde, se puede concluir que las órdenes de pedido y de despachos, no son enviadas oportunamente a las áreas asignadas para el control de ingresos y salidas de mercadería.

Al analizar las proformas detalladas en la toma de pedido con la facturación realizada al cliente, se determinó que existen varias diferencias debido a la falta de coordinación entre dichas proformas provenientes de las notas de pedido y kárdex realmente existente de los ítems ofertados.

En cuanto al proceso de verificación de crédito antes de aprobar uno nuevo, no se ratifica la cancelación de los saldos en la base de datos, por lo que al visualizar únicamente pagos de abonos, se entregan los nuevos créditos sin más preámbulo.

Algunas cuentas de cobranzas no han sido corroboradas en saldos ni existencias que provengan de clientes reales, lo que ha ocasionado la facilidad de generar litigios.

RECOMENDACIONES:

Es importante comunicar a todo el personal de trabajo, los procesos a desarrollarse continuamente de manera escrita, conjunto con la capacitación requerida en cada área para que dichos procesos se ejecuten adecuadamente, en relación a lo establecido en las normativas previamente compartidas.

Para el manejo de inventarios y su desarrollo claro de las operaciones cotidianas se necesita de forma escrita:

Establecer en cuanto a los requerimientos de mercadería; las personas encargadas de la toma y gestión de los pedidos, sobre todo determinar el reemplazo autorizado cuando el jefe de compras no se encuentre para realizar dicha operación.

Mantener actualizada la base de datos de proveedores, con la clasificación y aprobación previa emitida desde la gerencia y de esta manera disminuir interrupciones en procesos de reabastecimiento del inventario.

Se debería revisar cada semestre según la necesidad, los parámetros del producto que ofertan los proveedores fijos que maneja el negocio y constatar la calidad, calidad se mantengan acorde a los convenios inicialmente expuestos.

La comparación escrita o digital de la existencia o no de la mercadería al momento de ejecutar las operaciones es de suma relevancia para el mejoramiento de la gestión.

Se debe determinar el control inapelable en ingreso y salidas de mercadería con previa constatación de documentos autorizados y sellados, comparando las órdenes de pedido y facturas del proveedor.

Se puede entregar un aviso previo al despacho de los insumos, desde bodega, alertando la inexistencia de los mismos, dado el caso, y evitar mal cruce de información con el cliente, asegurando su confianza y fidelidad ante las operaciones que entrega el negocio.

Es importante mantener capacitaciones en cuanto al proceso de ventas que lleva la organización de manera permanente cada trimestre, e implementar herramientas electrónicas con las que el personal de ventas pueda obtener la información actualizada de la mercadería existente y operar de forma eficiente sus actividades diarias.

El jefe de operaciones y vendedores deberán tomar en cuenta que para el otorgamiento de un crédito se analizará que el cliente mantenga como mínimo dos pedidos a contado previos y cancelados, donde se apruebe previamente los montos del crédito al sobrepasar del establecido anualmente.

El jefe de operaciones deberá asignar una persona para la revisión y validación de las cuentas de cada cliente, esencialmente al solicitar un nuevo crédito.

Se debe establecer como política la cancelación de las cuentas a crédito otorgadas, mediante cheque o transferencias directamente a las cuentas del negocio.

Cada año se debería designar a un supervisor para que realicen las entregas de productos en las rutas de despachos de la mercadería conjunto con el personal, así constatar la entrega real de los ítems a los clientes.

Se debe implementar políticas de descuentos por pronto pago como forma de incentivo en la recuperación de cartera a los clientes teniendo en cuenta el 2/15 y el 1/20.

BIBLIOGRAFIA:

ESTUPIÑAN GAITÁN, Rodrigo, Control Interno y fraudes con base los ciclos transaccionales, 2ª. Edición, ECOE Ediciones, Bogotá – Colombia 2006.

MILLAR, A. (2008) Control de Inventarios. México, McGraw-Hill.

Norma Internacional de Auditoría N° 6 Evaluación del Riesgo y Control interno.

MANTILLA B. Samuel Alberto, Control Interno: Estructura Conceptual Integrada, Ediciones, Bogotá - Colombia 2005.

MANTILLA B. Samuel Alberto, Control Interno: Informe COSO, ECOE Ediciones, Bogotá - Colombia 2007.

Horgrent Sundem. Análisis Financiero. Prentice-Hall. Hispano Americana. Séptima edición.

HORNGREN, Sundem Elliot, (2012). Introducción a la Contabilidad Financiera, séptima edición.

HILL, (2011). Metodología de la investigación.

GUAJARDO C. Gerardo, Contabilidad Financiera, 2da Edición, Editorial Mc Graw-Hill 1995.

CEPEDA, Gustavo. Auditoría y Control Interno. Mc Graw Hill. Santafé de Bogotá D.C.: 1998

NETGRAFIA:

<http://www.iasc.org/>

<http://www.ifac.org/>

<http://www.slideshare.net/killuank/metodos-de-almacenamiento>

http://www.telssa.com.ni/files/control_interno.pdf

<http://www.auditool.org/blog/control-interno>

<https://bibliovirtualujap.files.wordpress.com/2013/05/ip-militza-mejias.pdf>

http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs_baducla/P32.pdf

ANEXOS:

ANEXO 1

Cuestionario de entrevista al encargado comercial

Objetivo.- Realizar una entrevista y estudio en el área comercial sobre sus funciones para recopilar información verídica sobre el proceso.

1. ¿Cuáles son los principales objetivos de la entidad con respecto a la Gestión de Compras?

En principio se busca que las solicitudes de los productos de inventario sean los correctos y que exista verificación de los productos sin fallas, también se visualiza la competencia y la oferta de nuevos productos o marcas de buena calidad para satisfacer mejor a nuestros clientes siempre y cuando el precio este acorde con la competencia del mercado, así como tener en claro la coordinación de los envíos y recepción de los pedidos solicitados.

2. ¿Quién interviene y como se desarrolla el proceso de compras?

Se maneja el proceso de compras desde la escases de stock de bodega quien informa de los faltante requeridos, sin embargo el comunicado no siempre es oportuno debido a que el bodeguero no tiene a una persona fija para dar aviso, entonces a veces se lo comunica a comercial y a veces al encargado de tienda o directamente a gerencia general; y en muchas ocasiones las compras se las dan a título del gerente quien es el propietario y termina comprando según las negociaciones que mantenga con los proveedores, mas no apegándose a los requerimientos desde bodega.

3. ¿Qué sistema de compras se utiliza en la entidad?, por ejemplo con stock, sin stock.

“Nosotros utilizamos un inventario con stock el cual se almacena según su llegada en las bodegas las que se mantienen para destino de dichos ítems. Esto nos ayuda a tener una gama de productos en la oferta y satisfacción de lo que el cliente busca y prefiere.”

4. En la gestión de compras es necesario tener en cuenta algunos aspectos para una buena compra. ¿cuáles son para usted estos aspectos en la entidad?

Es importante antes de la compra realizar un análisis de las necesidades existentes. Tomar en cuenta cuáles serán los requerimientos técnicos de los productos a detallarse en el pedido para lograr un pedido sin errores. Buscar dentro de los proveedores y sus productos que sean convenientes en precio y calidad.

5. ¿Cuáles son los parámetros que se mantienen en la búsqueda de proveedores?

Bueno algunos de nuestros proveedores están ya previamente establecidos debido a la antigüedad en las relaciones de negocios que se ha tenido con ellos lo que además nos permite mantener un nivel de certeza para el abastecimiento de los inventarios, sin embargo para nuevos contratistas lo que se busca como política de la entidad, es que este tenga insumos de calidad, costos razonables al mercado ya que se evalúa los costos adicionales como el transporte que nos cubra o embalaje. Además se analiza los posibles descuentos y facilidades de pago que el proveedor esté dispuesto a ofrecer.

6. ¿Ustedes almacenan la mercadería? ¿cuál es el método de este almacenaje?

De hecho el método que se maneja consiste en el apilamiento ordenado de los ítems, clasificados por características y los productos más pequeños y frágiles como filtros y otros, están ubicados en las estanterías, se los coloca según vayan llegando.

7. ¿Se establece cantidades mínimas y máximas para la compra de los productos?

Las compras se van realizando de acuerdo a los requerimientos de bodega pero también se basan mucho en las ofertas de negociación que tenga el proveedor y los descuentos que se otorgan por el volumen de pedido, lo que en muchas ocasiones se maneja por esa parte y se mantiene altos stocks.

8. ¿Existe algún tipo de convenio respecto a las condiciones de pago con los proveedores?

Las condiciones que se pactan en relación a descuentos emitidos por volumen y constancia, además de concesión de créditos de un mes a dos y medio meses máximos

para la cancelación con políticas de descuento en pronto pago que imponen también para la cancelación, sin embargo en los últimos meses nos compartieron que se reducirán los cupos para créditos debido a políticas del sector.

ANEXO 2

Cuestionario de entrevista al encargado de ventas:

1.- ¿Cuál es el proceso de ventas que maneja la entidad?

Para el proceso de ventas en primer lugar se identifica que tipo de venta se va a realizar, es decir, de almacén o producto precio, o de consulta con el cliente para conocer sus necesidades mediante visitas personalizadas sobre sus requerimientos.

Las ventas de almacén directas se las realiza con la demostración del producto y búsqueda de las preferencias del cliente, una vez realizada la negociación se accede a la cancelación en caja donde sí se recibe cheque estos pasan a contabilidad para su aprobación y registro.

En la venta personal, se analiza los potenciales clientes, se elabora una propuesta posible de pedido con los aspectos como: costos, descuentos, pago, distribución etc., se llega a un acuerdo, se toma el pedido del cliente, se le da a revisar el pedido elaborado al cliente para que lo confirme y entonces cerrar el trato.

En caso de un cliente antiguo se realiza la revisión de su histórico en cuanto a saldos pendientes para autorizar o no posibles créditos por nuevos pedidos. Y así constatar que todo está en orden o sí existe algún inconveniente.

2.- ¿Las ventas a crédito son otorgadas con algún procedimiento o normativa?

Para otorgar un crédito estos se dan más en las ventas de pedidos realizadas por los vendedores de campo en su mayoría, y dentro de la negociación y acuerdos que se llevan a cabo para realizar dichos pedidos, los vendedores al colocar un pedido de montos convenientes para hacer estudio de sus comisiones, entregan la facilidad de descuentos y créditos para el pago que según las políticas del negocio van de entre uno a dos meses máximo, sin embargo las cuentas son canceladas por partes debido a que no existen garantías de cobro.

-Se estudian los antecedentes del cliente:

En realidad no existe una revisión confiable sobre el historial que mantienen los clientes al menos los que tienen un monto bajo en crédito por lo que se otorga sin más que hacer nuevos créditos por montos no muy altos.

-Se tiene claro las aprobaciones que se necesitan antes de dar un crédito.

Para el proceso de créditos, los vendedores saben que a nuevos clientes potenciales, en la primera ocasión no se les otorgaría créditos hasta conocer el nivel de cumplimiento con el compromiso de la negociación; y a clientes antiguos se otorga créditos a partir de montos previamente establecidos que mantenemos como política, y para montos que los sobrepasen, deben comunicárselo al comercial para que lo autorice y si es necesario también se pone de acuerdo con el Gerente.

-Está definido el monto de un crédito sin aprobación previa.

El monto mínimo es de quinientos dólares.

-¿Existe constancia escrita de las aprobaciones de un crédito?

En el momento de la venta se detallan en la facturación la cantidad, plazo del crédito otorgado.

3.- ¿Cuál es el procedimiento de recuperación de un crédito?

La recuperación de la cartera se manifiesta en un inicio con el análisis de la cartera según la clasificación y proximidad de vencimiento que tengan los clientes, para lo cual se manifiesta por correo, llamadas telefónicas en busca de recordatorio y comunicación hacia los clientes, de que sus plazos están por vencer y que se los encargados se acercaran para el respectivo cobro de los montos otorgados.

ANEXO 3:

Observación:

En el proceso de relevamiento de información, se utilizó la observación como herramienta de apoyo en la coordinación e investigación del trabajo realizado, donde se pudo encontrar que dentro de los procesos previamente detallados y comentados por la administración y funcionarios de la entidad, de cómo se estableció a desarrollarlos; encontré algunas diferencias que a simple vista se pudieron rescatar como; el personal de bodega buscaba de forma directa a sus jefes inmediatos para poder darle a comunicar sobre nuevos requerimientos, cuando al no encontrarlos, se le informa a secretarías o contabilidad.

Efectivamente además pude visualizar la forma de ingreso de la mercadería a las bodegas, donde debido a la observación misma, se intentó acoger los productos del proveedor con las ordenes de pedido y facturas a comparar, más sin embargo, en dicho momento no mantenían una organización oportuna de los documentos para poder agilizar la gestión.

En cuanto al proceso de ventas y créditos no se pudo obtener mucha información con el uso de esta herramienta, esto debido a que los encargados de las ventas, salen temprano a recorrer sus rutas y retornan ya por la tarde con las especificaciones de resultados obtenidos. Los vendedores no siempre llegan a la negocio con su informe el mismo día, pueden tardar hasta el siguiente, y lo mismo con respecto al dinero de las cuentas canceladas. Creando desfases en los procesos habituales determinados por la administración.

ANEXO 4:

Aserciones del proceso de compras

Fecha	N. Orden Compra	Proveedor	Descripción del Producto	Aserciones					
				a.	b	c	d	e	f
oct-15									
09/04/2015	4076	CODEPARTES	FUELL HINO 500 AK TRAMPA FSDC-724	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12/08/2015	13672	INVERNEG S.A	AIRE HINO FC 2004 A1324	✓	✓	✓	✓	5	✓
11/06/2015	7493	CODEPARTES S.A	OIL CHEVROLET LUV DMAX PH-2862	1	✓	✓	✓	✓	✓
27/02/2015	167545	INVERNEG SA	BOMBA GAS. HYUNDAI (completa todos)	1	2	✓	✓	✓	6
20/04/2015	4646	CODEPARTES	FUELL ISUZU FTR, FVR, FRR EF1509	1	✓	✓	4	✓	6
22/07/2015	11958	INVERNEG SA	KENDALL 20W50 GT-1 HP GALON	✓	2	3	4	5	6
19/08/2015	10891	CODEPARTES S.A	SUPER SELLADOR DE BLOCKS DE MOTOR	1	2	3	✓	✓	6
11/06/2015	8136	CONAUTO CA	TOTAL MOTOR OIL SL SAE 40 4/1	1	2	3	✓	✓	6
30/01/2015	4609	COMERCIAL OIL N	TOTAL AZOLLA ZS 46 55/1	1	✓	✓	✓	✓	6
07/05/2015	6148	COMERCIAL OIL N	TOTAL AZOLLA ZS 68 5/1	1	✓	3	4	✓	6
06/02/2015	16665	IMAGEN Y COME	TOTAL TRANSTEC 140 4/1	1	✓	✓	4	✓	6
08/01/2015	253611	CODEPARTES S.A	TOTAL RUBIA TIR 7400 15W40 CI-4 5/1	1	✓	✓	4	✓	✓
01/04/2015	2369	INVERNEG S.A	TOTAL SPECIAL 20W50 4T 18/1	1	✓	✓	4	✓	✓
26/05/2015	3188	COMERCIALIZAD	OIL TOYOTA PRIUS,DAIHATSU SYRION	1	✓	✓	4	✓	6
13/03/2015	605	INVERNEG SA	CASTROL SUPER TT 12/1 LTR	✓	2	✓	✓	5	6
27/01/2015	25852	TECNIFAISSA CIA	CASTROL EPX 80W90 5/1 CNC	✓	2	✓	✓	✓	6
09/04/2015	26190	TECNIFAISSA CIA	FUELL ISUZU FTR F-1507 FSDC-722	1	2	✓	✓	✓	6
13/07/2015	9030	CODEPARTES S.A	HAVOLINE PREMIUM SAE 20W50 6/1GL	1	2	3	✓	✓	6
09/04/2015	4076	CODEPARTES	URSA PREMIUN TDX 15W40 ISOSYN6/1	1	2	3	✓	✓	6
05/02/2015	21377	ECONOMISA	HAVOLINE PREMIUM 20W50 12/1 1/4	1	✓	3	4	✓	6
04/06/2015	32493	DIMEX I	HAVOLINE PREMIUM SAE 40 6/1 G	1	✓	3	✓	✓	✓
17/08/2015	26810	TECNIFAISSA CIA	HAVOLINE PREMIUM SAE 40 12/1	1	2	3	4	✓	✓
14/02/2015	39985	PROMESA	CHEVRON 15W40 MULTIGRADE 5/1 CN	1	2	✓	4	✓	6
17/03/2015	2897	CODEPARTES	CHEVRON DELO 400 15W40 GALON	1	2	✓	4	✓	6
03/07/2015	8656	CODEPARTES S.A	CHEVRON HIDR. MULTY ATF DEXRON V	1	2	✓	4	✓	6
02/02/2015	165761	INVERNEG SA	HAVOLINE PREMIUM SAE 20W50 6/1 LATA	1	2	✓	✓	✓	6
25/03/2015	26110	TECNIFAISSA CIA	HAVOLINE PREMIUM SAE 40 6/1 LATA	1	✓	✓	✓	✓	6
03/03/2015	2547	COMERCIALIZAD	REFRIGERANTE FREEZTONE VERDE 6/1	1	✓	✓	✓	✓	6
09/01/2015	253771	CODEPARTES S.A	VALVOLINE LATA 20W50 6/1	1	✓	✓	✓	✓	6
22/05/2015	6489	CODEPARTES S.A	GULF MAX SAE 30 8/1	✓	✓	✓	✓	✓	6
30/03/2015	2052	INVERNEG SA	BARDAHL B1 OIL SPLEMENT 1/24 15ONZ.	1	✓	✓	4	✓	6
01/07/2015	10247	INVERNEG SA	GULF MAX SAE 40 24/1	1	✓	✓	✓	✓	6
20/02/2015	2459	CONAUTO CA	GULF MAX SAE 40 8/1(PLASTI)	1	✓	✓	✓	✓	✓
25/08/2015	14771	INVERNEG S.A	TOTAL QUARTZ 7000 SEMISINTC 10W30 18	1	✓	✓	✓	✓	✓
22/06/2015	26531	TECNIFAISSA CIA	TOTAL QUARTZ 7000 SEMISINTC 10W30 4	1	✓	✓	4	✓	6
07/08/2015	13364	INVERNEG S.A	KENDALL 15W40 SUPER GALON	1	✓	✓	4	✓	✓
30/07/2015	12592	INVERNEG SA	KENDALL 10W30 SEMI. SINT, 1/4	✓	2	✓	4	5	✓
13/05/2015	17026	IMAGEN Y COME	KENDALL 10W30 SEMI. SINT. GALON	✓	2	✓	4	✓	6
22/06/2015	26531	TECNIFAISSA CIA	KENDALL SUPER DXA 15W40 5/1 CI-CJ	1	2	3	4	✓	✓
26/05/2015	6630	CODEPARTES S.A	GULF MAX SUPRM SAE 10W30SM 24/1	1	2	✓	✓	✓	6
05/01/2015	82588	INVERNEG S.A	GULF MAX X SAE 10W30 SN 8/1	1	✓	✓	✓	✓	6
27/03/2015	2015	INVERNEG SA	MOBIL SUPER 1000 20W50 API-SN1/4	1	✓	✓	✓	5	6
25/02/2015	1852	CODEPARTES S.A	MOBIL SUPER 1000 10W30 API-SN 12/1	✓	✓	✓	4	✓	6
12/08/2015	10553	CODEPARTES S.A	ACEITE PEUGEOT 206, CITROEN	✓	✓	✓	✓	✓	6
23/02/2015	1682	CODEPARTES S.A	ACEITE PEUGEOT 206 BAJO	✓	2	3	✓	✓	6
12/01/2015	29538	LUBRISA. SA	GULF MAX X SAE 20W50 SN24/1 5000km	✓	✓	✓	✓	✓	6
10/06/2015	7391	CODEPARTES S.A	MOBIL DELVAC 1300 15W40 API CJ4 4/1	1	2	✓	✓	✓	6
22/07/2015	26687	TECNIFAISSA	MOBIL DELVAC 1300 15W40 API CJ-4 5/1	1	✓	✓	✓	✓	6
03/03/2015	26014	TECNIFAISSA CIA	GULF SYNT 10000 SAE 5W40 8/1	1	2	✓	✓	✓	6
20/02/2015	1622	CODEPARTES S.A	GULF MOTOR OIL SAE 40 SG 55/1	1	2	✓	4	✓	6
20/02/2015	25974	TECNIFAISSA	ACEITE HIDRAULICO ROJO 55/1	1	2	✓	✓	✓	6
01/07/2015	8519	CODEPARTES S.A	AIRE CABINA CHEVROLET CRUZE	1	✓	✓	4	5	6
19/06/2015	7905	CODEPARTES S.A	AIRE CHEVROLET VITARA CLASICO	1	✓	3	4	✓	6

06/04/2015	26169	TECNIFAISSA CIA	AIR CHEVROLET VIRATA	1	2	v	4	v	6
14/07/2015	9087	CODEPARTES S.A	AIR CHEVROLET FORZA II 1.0cc SWIF	1	v	v	v	v	6
26/08/2015	3205	QUIMILEC S.A	AIRE SUZUKI GRAND VITARA SZ	1	v	3	4	v	6
11/09/2015	11029	INVERNEG S.A	AIRE GRAN VITARA	1	v	v	4	v	6
06/09/2015	11026	INVERNEG S.A	AIR CHEVROLET DMAX gas 2.4, 3.5	1	v	v	4	v	v
09/04/2015	3044	INVERNEG S.A	GULF SUPER DUTY M.O. SAE 40 24/1	1	v	v	4	v	v
12/05/2015	5879	CODEPARTES S.A	GULF SUPER DUTY M.O. SAE 40 8/1	1	v	3	4	v	v
13/02/2015	4693	COMERCIAL OILM	GULF SUPER DUTY M.O SAE 40 2.5	1	v	v	v	v	v
15/07/2015	26651	TECNIFAISSA	GULF SUPER DUTY M.O SAE 40 5/1	v	v	v	v	v	v
05/06/2015	3292	COMERCIALIZAD	BARDAHL SPECIAL DUTY 1/24 32ONZ	1	v	v	v	v	v
05/09/2015	11025	INVERNEG S.A	TOTAL RUBIA TIR 7400 15W40 18/1	1	v	3	4	v	v
30/07/2015	12592	INVERNEG SA	TOTAL RUBIA TIR 7400 15W40 CI-4 4/1	1	v	3	v	v	v
09/04/2015	4073	CODEPARTES	TOTAL RUBIA TIR 7900 15W40 CJ-4 5/1	1	v	3	v	5	v
07/04/2015	30207	LUBRISA SA	GAS.VITARA 5 PTS HYUNDAI FGI085	1	2	v	v	v	v
23/07/2015	9613	CODEPARTES S.A	GULF SUPER DUTY 15W40 5/1CH4	1	v	v	v	v	6
07/05/2015	26296	TECNIFAISSA CIA	GULF SUR.DTY EXT.PLUS 15W40 24/1CI-4	1	v	v	v	v	6
27/09/2015	11019	CODEPARTES S.A	GULF SUPERFLEET SUPR 15W40 8/1CI-4	1	v	v	4	v	6
20/05/2015	6330	CODEPARTES S.A	GULF SPR DTY EXT PLUS15W40CI4 2.5	1	2	v	v	v	6
14/05/2015	6008	CODEPARTES S.A	GULF SPR.DTY EXT PLUS 15W40CI4 5/1	1	v	v	v	v	6
17/03/2015	2897	CODEPARTES	GULF SPR DUTY EXTR PLUS 15/40CI-4 55/1	1	v	v	4	v	6
25/03/2015	3337	CODEPARTES	GULF SUPERFLEET SPECIAL 25W50 24/1	v	2	v	4	v	6
14/04/2015	3447	INVERNEG S.A	GULF SUPERFLEET SPECIAL 25W/50 8/1	v	v	v	4	v	v
22/07/2015	11958	INVERNEG SA	GULF SUPERFLEET SPECIAL 25W50 2.5	v	v	3	4	v	v
15/01/2015	25802	TECNIFAISSA CIA	CASTROL RX VISCUS 25W60 5/1	v	v	3	4	v	v
05/08/2015	13071	INVERNEG S.A	CASTROL RX VISCUS 25W60 8/1 GLN	v	2	v	4	v	6
23/07/2015	9613	CODEPARTES S.A	GASL. NISSAN SENTRA CLASIC FGI037	v	2	v	4	v	6
29/01/2015	31691	DIMEX I	AIRE NISSAN 2400 4*4 97	1	2	v	4	v	v
16/04/2015	11978	CENLLANTAS	AIRE NISSAN NAVARRA (diesel)	1	2	v	4	v	6
30/03/2015	2052	INVERNEG SA	AIRE NISSAN SENTRA B14	1	2	v	4	v	6
08/06/2015	7257	CODEPARTES S.A	GULF FLET FORCE SYNT 15W40 CJ4 5/1	1	2	v	4	v	v
23/07/2015	9609	CODEPARTES S.A	GULF SUPREME DUTY XLE SAE 15W40 CJ4	1	2	v	4	v	6
22/04/2015	26246	TECNIFAISSA CIA	AIR TOYOTA HI-LUX MAZDA BT-50	1	2	v	4	5	v
11/09/2015	11048	COMERCIAL OILM	AIRE TOYOTA TERCEL	1	2	v	4	v	6
14/08/2015	13817	INVERNEG S.A	AIR TOYOTA COROLLA PLATO	1	2	3	4	v	v
21/09/2015	11047	COMERCIALIZAD	AIRE TOYOTA YARIS /06 1300-1500	1	2	3	4	v	6
14/04/2015	3459	INVERNEG S.A	AIRE TOYOTA 4RUNER FJ FORTUNER	1	v	v	4	v	v
12/05/2015	5879	CODEPARTES S.A	GULF SUPER DUTY CF SAE 25W60 24/1	1	2	v	v	v	v
04/08/2015	26742	TECNIFAISSA CIA	GULF SUPER DUTY CF SAE 25W60 8/1	1	v	v	v	v	6
16/04/2015	26212	TECNIFAISSA CIA	GULF SUPER DUTY CF SAE 25W60 2.5	1	v	v	v	v	v
16/03/2015	752	INVERNEG SA	GULF SUPR DUTY CF SAE 25W605/1	1	2	v	v	v	6
13/05/2015	5936	CODEPARTES S.A	MOTOR FLUSH 15oz	1	v	v	v	v	6
25/05/2015	6244	COMERCIAL OILM	SPRITE CROMO PREMIUN (317)	v	v	v	v	v	v
07/05/2015	5614	CODEPARTES S.A	GULF TWO STROKE 50:1 24/1	1	v	3	v	v	v
10/03/2015	46566	PROMESA	GULF TWO STROKE 50:1 8/1	v	2	3	v	v	6
13/09/2015	11008	CODEPARTES S.A	FS ELEMINTO TURBINA	v	2	3	v	v	6
25/09/2015	11052	DIMEX	ELEMENTO PARA TURBO	1	2	v	4	v	6
18/09/2015	11011	CODEPARTES S.A	FS ELEMENTO TURBINAS	1	2	v	4	v	v
10/06/2015	7388	CODEPARTES S.A	TOTAL QUARTZ 5000 20W50 SN 18/1	1	v	3	v	v	v
21/01/2015	20584	ECONOMI S.A	TOTAL QUARTZ 5000 SN 20W50 4/1	1	v	v	v	v	6
05/02/2015	848	CODEPARTES S.A	GULF FRID 4T PLUS 20W50 24/1	1	v	v	4	v	6
08/01/2015	253632	CODEPARTES S.A	GULF PRIDE 4T SAE 10W40 24/1	1	2	v	4	v	6
13/03/2015	678	INVERNEG SA	LIQUIDO DE FRENOS ATE DOT 4. 0.25 L	1	2	v	4	v	6
18/03/2015	1037	INVERNEG SA	LIQUIDO DE FRENOS ATE DOT 4 LITRO	1	2	v	4	v	6
29/07/2015	119217	DURALLANTA	LIQUIDO DE FRENOS ATE DOT4 1/2 LITRO	1	2	v	4	v	6
12/03/2015	427	INVERNEG SA	BARDAHL NO SMOKE1/12 12ONZ.	1	2	3	4	v	6
14/08/2015	10707	CODEPARTES S.A	BARDAHL B2 OIL TREATMANT 1/24 15ONZ	1	2	v	4	v	v
25/08/2015	33026	DIMEX	BARDAHL NOSMOKE STOPLEAKE1/12,16O	1	2	v	4	v	v
06/05/2015	5532	CODEPARTES S.A	BARDAHL B2 TREATMENT1/12 12ONZ.	1	2	v	4	5	6
04/05/2015	6119	COMERCIAL OILM	CERA EN CREMA RALLY 400Gr.	1	2	v	v	v	v
13/01/2015	29336	PROMESA	IN TANK TOYOTA YARIS 2006-08 FGI-268	1	2	3	4	v	v
17/09/2015	11034	INVERNEG S.A	GAS. TOYOTA 2.4 FGI-0160	1	2	v	v	v	v
16/04/2015	26211	TECNIFAISSA CIA	DIESEL TOYOTA,URVAN,MAZDA BT50 FGI	1	v	v	4	v	v

26/05/2015	26398	TECNIFAISSA CIA	FUEL TOYOTA HI-LUX DIESEL F1111	1	v	3	v	v	6	v
04/05/2015	4161	ECONOMISA SA	FUELL HINO FF FD FSDC 703	1	v	v	v	v	6	v
19/03/2015	4894	COMERCIAL OILM	CERA EN CREMA RALLY 250gr (crema)	1	2	3	v	v	6	v
16/04/2015	4500	CODEPARTES	LIMPIA TODO	1	v	3	4	v	6	v
12/03/2015	26058	TECNIFAISSA CIA	LUSTRADOR DE LLANTAS ESPUMA	1	v	v	v	v	6	v
12/05/2015	5879	CODEPARTES S.A	TOALLAS DE LIMPIADO	v	v	3	v	v	v	v
25/08/2015	33029	DIMEX	LIMPIADOR DE FRENOS	v	v	v	4	v	6	v
30/03/2015	3580	CODEPARTES	LUBRICANTE PENETRANTE AB-80 gran	v	v	v	4	v	v	v
11/03/2015	309	INVERNEG SA	GULF GEAR EP SAE 90 24/1	1	v	v	4	v	v	v
31/07/2015	599	LUBRISA	GULF GEAR EP SAE 90 8/1	1	v	v	4	v	6	v
06/01/2015	82604	INVERNEG S.A	GULF GEAR EP SAE 90 5/1	1	v	v	4	v	v	7
26/01/2015	187	CODEPARTES S.A	TEFLON 12mm	1	v	v	4	5	v	7
24/06/2015	8108	CODEPARTES S.A	TRATAMIENTO PARA ENGRANAJE	1	v	v	v	v	6	v
02/02/2015	595	CODEPARTES S.A	GULF GEAR EP SAE 140 24/1	1	2	v	v	v	6	v
15/01/2015	249341	CODEPARTES S.A	GULF GEAR EP SAE 140 8/1	1	2	v	v	v	6	v
17/07/2015	9289	CODEPARTES S.A	GULF GEAR EP SAE 140 5/1	1	2	v	v	v	6	v
19/09/2015	11012	CODEPARTES S.A	GULF GEAR EP SAE 250 24/1	1	2	v	4	v	6	v
18/02/2015	2473	COMERCIALIZAD	GULF GEAR SAE 250 8/1	1	2	v	4	v	6	v
04/09/2015	11049	DURALLANTA	GULF GEAR EP SEA 250 5/1	1	2	v	4	v	6	v
12/08/2015	10553	CODEPARTES S.A	RUBIA ALTO KM SAE 25W60 18/1	1	2	v	4	v	v	v
27/04/2015	4553	INVERNEG S.A	RUBIA ALTO KM SAE 25W60 4/1	1	v	3	4	v	v	v
13/03/2015	605	INVERNEG SA	TOTAL RUBIA ALTO KM SAE 25W60 CF 5/1	1	v	3	4	v	6	v
05/09/2015	11025	INVERNEG S.A	GULF GEAR MP 80W90 GL-5 24/1	1	v	3	4	v	v	v
24/06/2015	26549	TECNIFAISSA CIA	GULF GEAR MP 80W90 GL-5 8/1	1	v	3	4	v	v	v
06/05/2015	32291	DIMEX I	GULF GEAR MP 80W90 GL-5 5/1	v	v	v	4	v	v	v
06/01/2015	82604	INVERNEG S.A	GULF GEAR MP 85W140 24/1	1	v	v	v	v	6	v
31/09/2015	11021	CODEPARTES S.A	GULF GEAR MP 85W140 GL-5 8/1	1	v	v	v	v	v	v
13/02/2015	166761	INVERNEG SA	GULF GEAR MP 85W140 5/1	1	v	v	v	v	6	v
22/07/2015	26687	TECNIFAISSA	PEGA TRABA PERNOS ROJA 6 ml	1	v	v	v	v	v	v
14/01/2015	249251	CODEPARTES S.A	SILICON RTV NEGRO ALT TEMP 3oz	1	2	v	v	v	v	v
14/07/2015	9087	CODEPARTES S.A	GULF GEAR MP 75W85 GL-5 24/1	1	v	v	v	v	6	v
06/04/2015	2642	INVERNEG S.A	GULF GEAR MP 75W85 GL-5 8/1	1	v	v	4	v	6	v
17/09/2015	11034	INVERNEG S.A	AIRE HYUNDAI ATOS	1	2	v	4	v	6	v
05/01/2015	25750	TECNIFAISSA CIA	AIRE KIA PICANTO	v	v	v	4	v	6	7
03/08/2015	12843	INVERNEG S.A	AIRE TUCSON, KIA SPORTAGE/05	v	v	v	4	v	6	v
07/05/2015	5361	INVERNEG S.A	AIRE HYUNDAI I-10 1.1cc	v	v	v	4	v	6	v
25/02/2015	1852	CODEPARTES S.A	AIRE HYUNDAI I-10 1.2 cc	1	2	3	v	v	6	v
13/08/2015	10613	CODEPARTES S.A	AIRE HIUNDAY MATRIX	1	v	3	v	v	6	v
09/04/2015	4076	CODEPARTES	AIRE RIO XCIDE HYUNDAI 2009	1	2	v	4	v	v	v
05/03/2015	26039	TECNIFAISSA CIA	AIRE HYUNDAI ACCEN /12 RIO R /12	1	2	v	v	v	v	v
10/03/2015	108	INVERNEG SA	AIRE HYUNDAI ACCENT VERNA	1	2	3	v	v	v	v
11/06/2015	3330	COMERCIALIZAD	AIRE KIA CERATOI ANTIGUO	1	v	v	v	v	v	v
15/01/2015	25802	TECNIFAISSA CIA	AIRE HYUNDAI SANTA FE/13	1	v	v	v	v	6	v
12/03/2015	427	INVERNEG SA	AIR HYUNDAI TUCSON IX/10.SPORTAGE R	1	v	v	4	v	v	v
22/07/2015	9521	CODEPARTES S.A	AIRE HYUNDAI HI diesel /08	1	v	v	v	v	v	v
26/08/2015	11293	CODEPARTES S.A	AIRE HYUNDAI H-1-1 FURG	1	v	3	4	5	v	v
23/02/2015	1680	CODEPARTES S.A	FUEL/WATER VW AMAROOK 2.5 DIESEL	v	v	v	v	v	v	v
17/06/2015	26513	TECNIFAISSA CIA	CINTA DE TELA PLATA 48mmX40yds	v	2	v	v	v	6	v
21/05/2015	26381	TECNIFAISSA CIA	TOTAL FLUIDE H3 18/1	1	v	v	4	v	v	v
24/06/2015	26549	TECNIFAISSA CIA	GULF ATF DEXRON II 24/1	1	v	v	v	v	v	v
27/04/2015	4553	INVERNEG S.A	GULF ATF DEXRON II 8/1	1	v	v	v	v	6	v
28/08/2015	11460	CODEPARTES S.A	GULF A.T.F.DEXRON II 5/1	1	v	v	4	v	6	v
15/07/2015	26651	TECNIFAISSA	GULF UVERSAL TRACTOR FLUID 5/1	v	2	v	4	v	6	v
16/04/2015	4500	CODEPARTES	GAS. IN TANK KIA PICANTO	v	2	3	4	v	6	v
21/08/2015	3822	COMERCIALIZAD	GULF H.T. FLUID TO-4 SAE 30 5/1	v	v	3	4	v	6	v
22/05/2015	6489	CODEPARTES S.A	GAS HYUNDAI ACCENT VERNA 2001	1	2	v	4	v	6	v
15/01/2015	2219	COMERCIALIZAD	IN TANK HYUNDAI I-10, KIA PICANTO R	1	2	3	4	v	6	v
28/07/2015	3642	COMERCIALIZAD	GRASA BLANCA AEROSOL	1	v	v	v	v	6	7
20/01/2015	63348	INVERNEG S.A	BARDAHL DIESEL + 1/12 250ML.	1	v	v	v	v	v	v
11/06/2015	32544	DIMEX I	COJIN SHAMPOO LIMPIA BRISAS	1	v	v	v	v	6	v
21/08/2015	11065	CODEPARTES S.A	GULF HARMONY 32 AW 5/1	1	v	v	v	v	v	v
29/01/2015	31692	DIMEX I	GULF HARMONY 46 AW 5/1	1	v	v	v	v	6	v
27/07/2015	9735	CODEPARTES S.A	GULF HARMONY 68 AW 5/1	1	v	v	v	v	v	v
15/07/2015	451	LUBRISA	SHELLAC PEGA PARA JUNTAS	1	v	v	v	v	6	v
26/06/2015	9907	INVERNEG SA	GULF FORM ULE 5W40 SM/CJ4 24/1	1	v	v	v	v	v	v

04/09/2015	11051	FRENOSEGURO	GULF GRASA ROJA CHASSIS 5/116kg	1	2	✓	4	✓	6	✓
05/05/2015	5443	CODEPARTES S.A	GULF GRASA ROJA CHASSIS 55/1N1GI-2	1	✓	✓	4	✓	✓	✓
09/04/2015	4073	CODEPARTES	GULF GRASA CHASSIS AMBAR 5/116kg	1	✓	✓	4	✓	✓	✓
27/04/2015	4553	INVERNEG S.A	GULF GRASA CHASIS AMBAR 55/1	1	✓	✓	4	✓	✓	✓
14/04/2015	26203	TECNIFAISSA CIA	CASTROL RX VISCUS 25W60 12/1	1	✓	3	✓	✓	✓	✓
24/06/2015	267062	FRENOSEGURO	LIQUIDO DE FRENOS ATE 12 oz	1	✓	✓	✓	✓	6	✓
05/05/2015	5107	INVERNEG S.A	LIQUIDO DE FRENOS ATE 1 LITRO	1	✓	✓	4	✓	6	✓
14/08/2015	10707	CODEPARTES S.A	LIMPIADOR DE CONTACTORES ELEC.10on	1	✓	✓	✓	✓	6	✓
17/04/2015	4594	CODEPARTES	TRATAMIENTO PARA CORREAS	1	2	✓	✓	5	6	✓
06/04/2015	26169	TECNIFAISSA CIA	SELLADOR POLVO RADIADOR	1	✓	✓	4	✓	6	✓
12/06/2015	8540	INVERNEG SA	LIQUIDO DE ENCEDIDO ETHER	1	✓	✓	4	✓	6	✓
03/03/2015	64978	INVERNEG SA	LIMPIADOR DE CARBURADOR	1	✓	✓	✓	✓	6	✓
03/07/2015	8677	CODEPARTES S.A	TRATAMIENTO ACEITE PREMIUM	1	2	✓	✓	✓	6	✓
27/01/2015	25852	TECNIFAISSA CIA	ELEVADOR DE OCTANAGE	1	✓	✓	✓	✓	6	✓
05/08/2015	13071	INVERNEG S.A	TRATAMIENTO DE GASOLINA	1	✓	✓	✓	✓	✓	✓
05/06/2015	3292	COMERCIALIZAD	TRATAMIENTO DE DIESEL	1	✓	✓	4	✓	✓	✓
29/07/2015	9862	CODEPARTES S.A	LIMPIADOR INYECTORES GASOLINA	1	2	✓	✓	✓	✓	✓
13/02/2015	1398	CODEPARTES S.A	ELIMINADOR DE HUMO	1	✓	✓	✓	✓	6	✓
22/01/2015	63480	INVERNEG S.A	SECADOR DE GAMUSA CHAMOIS	1	✓	✓	4	✓	✓	✓
09/03/2015	31893	DIMEX I	SUPER GOMA BRUJAS	✓	2	✓	✓	✓	6	✓
29/07/2015	119217	DURALLANTA	GRASA AZUL LIBRA TOP 1	✓	2	✓	✓	✓	6	✓
05/05/2015	5442	CODEPARTES S.A	DESENGRASANTE NORMAL 5/1CANACA	1	2	✓	✓	5	✓	✓
06/05/2015	5532	CODEPARTES S.A	ADHESIVO PEGA EPOXICA	✓	2	✓	4	✓	✓	✓
14/05/2015	6008	CODEPARTES S.A	DESODORANTE AMBIENTAL ARBOLITO	1	✓	✓	✓	✓	6	✓
05/02/2015	166269	INVERNEG SA	CINTA ELECTRICA VARIOS COLORES	1	✓	✓	✓	✓	✓	✓
09/03/2015	31892	DIMEX I	SILICON ROJO 3oz	1	✓	✓	✓	✓	6	✓
15/07/2015	9190	CODEPARTES S.A	GRASA AZUL TOP 1 4lbs. (1*6)	1	✓	✓	4	5	6	✓
03/07/2015	8656	CODEPARTES S.A	GRASA Nº 3 LITHIUM AZUL 1 LBR	✓	✓	3	✓	✓	6	✓
19/05/2015	26364	TECNIFAISSA CIA	LIQUIDO DE FRENOS DOT 3 ABRO 12oz	✓	✓	✓	✓	✓	6	✓
06/05/2015	32294	DIMEX I	REFRI RADIADOR VERDE GLN ABRO	✓	2	✓	✓	✓	6	✓
24/08/2015	14524	INVERNEG S.A	CINTA DE EMPAQUE TRANS 48mmx80yd	1	2	✓	4	✓	6	✓
11/03/2015	309	INVERNEG SA	MASQUIN AUTOMOTRIS 18*40	1	2	✓	✓	✓	6	✓
10/06/2015	26477	TECNIFAISSA CIA	LIMPIADOR DE MANOS 14 onz.	1	2	✓	✓	✓	6	✓
02/04/2015	2510	INVERNEG S.A	CERA EN PASTA CARNUBA	1	✓	✓	✓	✓	6	✓
30/07/2015	12592	INVERNEG SA	LIMPIADOR DE MANOS (GALON)	1	✓	✓	4	✓	6	✓
22/06/2015	7983	CODEPARTES S.A	SILICON GRIS 3OZ	1	2	✓	✓	5	6	✓
13/08/2015	26794	TECNIFAISSA CIA	SILICON RTV ALTA TRANSPARENTE 3onz..	1	2	✓	✓	✓	✓	✓
07/05/2015	6148	COMERCIAL OILM	RESTAURADOR DE LUCES DELANTERAS	1	2	✓	✓	✓	✓	✓
21/09/2015	11036	INVERNEG S.A	REFRIGERANTE ROJO GLN ABRO	1	2	✓	4	✓	6	✓
21/09/2015	11055	ECONOMISA S.A	LIMPIADOR INYECTORES DIESEL	1	✓	✓	✓	5	✓	✓
08/01/2015	31534	DIMEX I	SILICON GRIS 1.5	1	✓	✓	4	✓	✓	✓
21/01/2015	25824	TECNIFAISSA CIA	REFRI. VERDE LITRO ABRO	1	✓	✓	4	✓	✓	✓
13/05/2015	5937	CODEPARTES S.A	REFRIGERANTE ROJO LITRO ABRO	1	✓	✓	4	✓	✓	✓
02/04/2015	2731	SERVIFRENO CIA	GRASA Nº3 LITHIUM AZUL 5 LBR	✓	✓	✓	4	✓	6	✓
06/04/2015	30190	LUBRISA SA	GRASA# 3LITHIUM AZUL SYNT.35LBS	1	2	3	✓	✓	6	✓
17/06/2015	26513	TECNIFAISSA CIA	LIQUIDO DE FRENOS WAGNER 21B 12onz	✓	2	✓	✓	✓	6	✓
03/08/2015	3679	COMERCIALIZAD	LIQUIDO DE FRENOS WAGNER 21B 8onz.	✓	2	3	4	✓	6	✓
21/01/2015	249694	CODEPARTES S.A	AMBIENTAL SPRAY VARIOS 180ML	1	✓	✓	4	✓	✓	✓
14/01/2015	4487	COMERCIAL OILM	BRILLO DE LLANTAS CANACA 5/1	1	2	✓	4	✓	✓	✓
09/01/2015	82653	INVERNEG S.A	DESENGRASANTE CONCENTRADO. 5/1	1	2	✓	4	✓	✓	✓
29/01/2015	377	CODEPARTES S.A	SHAMPOO CANECA 5/1	1	✓	✓	✓	5	6	✓
20/07/2015	466	LUBRISA	SHAMPOO GALON 6/1	1	✓	✓	✓	✓	6	✓
23/02/2015	1682	CODEPARTES S.A	AIRE RENAULT LOGAN,SANDERO FA3755	1	2	✓	4	✓	6	✓
04/06/2015	32492	DIMEX I	CHEVROLET D'MAX A DIESEL	1	✓	✓	4	✓	6	✓
13/03/2015	26063	TECNIFAISSA CIA	AIRE DMAX 2.5 3.0 2014 A DIESEL AP119	1	2	✓	4	✓	✓	✓
25/08/2015	33026	DIMEX	TOTAL TRANSMISION TM 80W90 18/1	1	2	✓	✓	✓	✓	✓
10/06/2015	26477	TECNIFAISSA CIA	TOTAL TRANSMICION TM 80W90 4/1	✓	2	✓	✓	✓	6	✓
24/07/2015	9693	CODEPARTES S.A	TOTAL TRANSMICION TM 80W90 5/1	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
27/02/2015	1163	DISMARK LUB	TOTAL TRANSMICION TM 85W140 4/1	1	✓	✓	4	✓	6	✓
28/07/2015	9798	CODEPARTES S.A	TOTAL TRANSMICION TM 85W140 5/1	1	✓	✓	4	✓	6	✓
17/08/2015	10755	CODEPARTES S.A	AIRE CHEVROLET LUV DIESEL 2.5	1	✓	3	4	✓	✓	✓
03/03/2015	2126	CODEPARTES	AIR CHEVROLET TROOPER,LUV 2.2	1	✓	✓	✓	✓	✓	7
29/01/2015	398	CODEPARTES S.A	FOCOS TRIFA 12V 2P 32/2 (1157)	1	2	✓	✓	✓	6	✓
11/06/2015	32544	DIMEX I	FOCO TRIFA 24V 1 PUNTO P21W (1381)	1	2	✓	✓	✓	6	✓

19/08/2015	10898	CODEPARTES S.A	FOCO 24V 2 PUNTOS P21/5W (3382)	1	2	✓	4	✓	6	✓
30/07/2015	26726	TECNIFAISSA	REFRIGERANTE RAD VERDE 1/4	1	2	✓	4	✓	6	✓
02/04/2015	2731	SERVIFRENO CIA	REFRIGERANTE PARA RADIADOR VERDE	1	✓	✓	✓	✓	6	✓
01/04/2015	2369	INVERNEG S.A	REFRIGERANTE RADIAR ROJO galon	1	2	✓	✓	✓	6	✓
13/02/2015	4693	COMERCIAL OILM	REFRIGERANTE ROJO 1/4	1	2	✓	✓	✓	6	7
11/02/2015	113605	DURALLANTA S,A	GAS. CHEVROLET SAIL 1.6	1	✓	✓	4	✓	6	✓
29/01/2015	31690	DIMEX I	AIRE CHEVROLET SAIL	1	✓	✓	4	✓	6	7
11/06/2015	8445	INVERNEG SA	AIRE CORSA EVOLUTION	1	✓	✓	4	✓	6	✓
14/09/2015	11009	CODEPARTES S.A	AIRE FIAT PALIO FA-3506	✓	✓	✓	✓	✓	6	✓
29/05/2015	6839	CODEPARTES S.A	CASTROL EPX 80W90 8/1 GLN	1	✓	✓	✓	✓	6	✓
25/08/2015	11206	CODEPARTES S.A	AIRE AVEO CHEVI TAXI FA-3196	1	✓	✓	✓	✓	✓	✓
22/07/2015	9521	CODEPARTES S.A	FA-3150 AIRE CHEVROLET OPTRA	1	✓	✓	4	✓	✓	✓
30/07/2015	26726	TECNIFAISSA	AIRE CHVROLET SPARK / 06	1	✓	✓	4	✓	✓	✓
25/08/2015	33029	DIMEX	AIRE CABINA CHEVROLET AVEO	1	✓	✓	4	✓	6	✓
13/02/2015	4693	COMERCIAL OILM	AIRE CABINA KIA SPORTAGE ACTIVE	✓	2	✓	4	✓	✓	7
06/09/2015	11004	CODEPARTES S.A	AIRE CABINA HYUNDAI H1 ANTIGUA	✓	2	✓	✓	✓	✓	✓
22/05/2015	6489	CODEPARTES S.A	AIRE CABINA HYUNDAI H1 NUEVA	1	✓	3	✓	✓	✓	✓
26/03/2015	3413	CODEPARTES	MOBIL DELVAC MX15W40 API CI-4 2.5	1	✓	✓	✓	✓	6	✓
08/01/2015	31534	DIMEX I	MOBIL DELVAC MX15W40 API CI-4 5/1	✓	✓	✓	4	✓	✓	✓
16/01/2015	249472	CODEPARTES S.A	MOBIL DELVAC MX15W40 API CI-4 GLN	1	✓	✓	4	✓	✓	✓
19/05/2015	26364	TECNIFAISSA CIA	MOBIL DELVAC MX 15W40 API CI-412/1	1	✓	✓	4	✓	6	✓
31/07/2015	599	LUBRISA	MOBIL SUPER 1000 10W30 API-SN GLN 4/	1	✓	✓	4	✓	✓	✓
21/09/2015	11047	COMERCIALIZAD	MOBIL SUPER 1000 20W50 API-SNGLN 4/	1	✓	✓	✓	✓	✓	✓
22/01/2015	15	CODEPARTES S.A	AIRE ISUZU FTR	1	✓	✓	✓	✓	6	✓
18/02/2015	166849	INVERNEG SA	AF- MITSUBISHI	1	✓	✓	✓	✓	6	✓
05/05/2015	5443	CODEPARTES S.A	AIRE HINO SG GD INT	1	✓	✓	4	✓	6	✓
04/09/2015	11051	FRENOSEGURO	AIRE HINO SG GD GH	1	✓	✓	4	✓	6	✓
03/09/2015	11023	INVERNEG S.A	AIRE HINO FC EXT	1	✓	✓	4	✓	6	✓
24/07/2015	12206	INVERNEG SA	AF HINO GD GH 04 EXT	1	2	✓	4	✓	✓	✓
29/07/2015	12494	INVERNEG SA	AF HINO FC INT/EXT	1	✓	✓	✓	✓	6	✓
11/06/2015	8445	INVERNEG SA	HINO GD 2004 INTERNO	1	✓	✓	✓	✓	6	✓
03/07/2015	8656	CODEPARTES S.A	AIRE HINO 700 INTERNO	1	✓	✓	✓	✓	6	✓
08/04/2015	4002	CODEPARTES	AIRE HINO 700 EXTERNO	1	2	✓	4	✓	✓	✓
27/03/2015	2015	INVERNEG SA	AIRE CHEVROLET DMAX 2.4, SPORTER	1	2	✓	✓	✓	✓	✓
26/01/2015	187	CODEPARTES S.A	AIRE MAZDA 3 1600 ZJ01-13-Z40	1	2	✓	✓	✓	✓	✓
19/03/2015	1571	DISMARKLUB SA	AF CHEVROLET, KODIAK, FORD	1	✓	✓	✓	✓	6	✓
11/02/2015	113605	DURALLANTA S,A	AF CHEVROLET KODIAK INT	1	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10/04/2015	4189	CODEPARTES	AF IHC. EXT/INT A-5414	✓	2	✓	4	✓	✓	✓
14/08/2015	13822	INVERNEG S.A	AF IHC. INT/EXT	✓	2	✓	4	✓	✓	✓
28/04/2015	5166	AUTOMOTORES	AIRE INTER.ISUZU FRR DA4783 EXTER.A55	✓	2	✓	✓	✓	✓	✓
21/01/2015	63442	INVERNEG S.A	AIRE NEW HOLLAND DA-4570 INTR.	1	2	✓	✓	✓	✓	7
06/09/2015	11027	INVERNEG S.A	AIRE NEW HOLLAND DA2570 EXTERN.	1	2	✓	✓	✓	✓	✓

ANEXO 5:

Aserciones del proceso de ventas y cobranzas

Fecha	N. Factura	Cliente	Código Vendedor	Aserciones				
				a.	b	c	d	e
oct-15								
02/02/2015	002-001-0011661	MADRONERO JAIRO	M	v	v	v	v	v
16/07/2015	002-001-000013155	POSSO PABLO	M	v	v	v	4	v
10/07/2015	002-002-000000636	MARCALLA RENE	J	v	2	v	4	v
24/06/2015	002-001-000012949	ESPIN EDUARDO	ALMC	v	v	v	4	v
25/08/2015	002-001-000013497	FLORES PABLO	ALMC	1	v	v	4	v
12/08/2015	002-001-000013402	QUINTANA JAHIEL	ALMC	v	2	3	v	v
10/04/2015	002-001-000012310	ROSETO MARCO VINICIO	K	v	2	v	v	v
25/05/2015	002-002-0000575	VISCAINO MARIA	J	1	2	v	v	v
19/02/2015	002-002-0000461	VARGAS ELSA	F	1	2	v	v	v
10/04/2015	002-001-000012315	ANGUAYA JUAN	M	v	2	v	v	v
26/01/2015	002-001-0011597	SALAZAR VICENTE	M	v	2	3	v	v
23/01/2015	002-001-0011576	ROMERO ADRIANA	ALMC	v	v	3	v	v
28/04/2015	002-002-0000545	RUIZ FARID	F	1	v	3	4	v
24/08/2015	002-001-000013477	VIZCAINO LUCIA	K	v	v	3	4	v
28/05/2015	002-001-000012706	CORAL REMIGIO	M	v	v	3	4	v
29/06/2015	002-001-000012996	TAIPE ADRIAN	F	1	v	3	4	v
10/01/2015	002-001-0011431	MELO CASTRO GIOCONDA	K	1	v	3	4	v
30/01/2015	002-001-0011637	POSSO PABLO	M	1	v	v	4	v
29/01/2015	002-001-0011635	PEREZ OSWALDO	M	1	2	3	v	v
13/07/2015	002-001-000013125	MASAMUES JUAN	M	v	2	3	v	v
10/02/2015	002-001-0011768	ESPIN JUAN	K	v	v	3	4	v
09/01/2015	002-001-0011394	LAZO CRISTIAN	ALMC	v	v	3	4	v
19/01/2015	002-001-0011533	ALBA MARIA	M	v	v	3	4	v
10/01/2015	002-001-0011415	VITAR SONIA	ALMC	v	2	3	4	v
03/06/2015	002-001-000012752	ROMERO EDGAR	K	v	2	v	4	v
23/07/2015	002-002-000000654	ALBAN CARLOS	J	v	2	v	4	v
19/03/2015	002-001-0012125	ARTOS WILSON	K	1	2	v	v	v
02/03/2015	002-001-0011928	SIMBANIA VERONICA	ALMC	1	2	v	v	v
04/02/2015	002-001-0011692	OBANDO EUGENIO	M	1	v	3	v	v
20/07/2015	002-001-000013193	PALMA PABLO	M	v	v	3	v	v
24/08/2015	002-001-000013483	MORENO LUIS	M	v	v	3	v	v
10/03/2015	002-001-0012023	LOPEZ FERNANDO	ALMC	v	v	3	v	v
15/04/2015	002-001-000012342	PROAÑO PATRICIO	ALMC	v	v	v	4	v
11/06/2015	002-001-000012855	HIDALGO RAUL	ALMC	1	v	v	4	v
15/05/2015	002-001-000012608	OBANDO EUGENIO	M	v	v	v	v	v
22/04/2015	002-001-000012393	LANDASURI MARIA ELENA	K	v	v	3	v	5
01/06/2015	002-001-000012730	ESPARZA MARCELO	ALMC	v	v	3	v	v
28/05/2015	002-001-000012715	VASQUEZ DIONISIO	ALMC	v	v	3	v	v
07/08/2015	002-002-0000690	AÑAZCO OLGA	J	v	v	3	v	v
23/01/2015	002-001-0011580	LEMA RICHARD	ALMC	1	v	3	v	v
16/06/2015	002-001-000012891	PEÑAFIEL JORGE	ALMC	v	2	3	v	v
11/05/2015	002-002-0000556	CHIRIBOGA MODESTO	F	v	2	3	v	v
10/02/2015	002-001-0011764	MARCALLA RENE	F	v	2	3	4	v
08/07/2015	002-001-000013094	LIMAICO IRENE	M	1	2	3	4	v
01/08/2015	002-001-000013302	PROAÑO PATRICO	ALMC	v	2	v	4	v
22/06/2015	002-001-000012931	VARGAS ELSA	F	v	v	3	v	v
19/03/2015	002-001-0012122	ROMERO ADRIANA DEL CA	M	v	2	v	v	v
12/02/2015	002-001-0011790	CHUIQUIMBA ROSA	ALMC	1	2	v	v	v
05/03/2015	002-001-0011969	ROMERO ADRIANA DEL CA	K	v	2	v	4	v
12/03/2015	002-001-0012048	TAPIA GERMANICO	K	v	2	v	4	v
03/03/2015	002-001-0011939	NORLLANTAS	ALMC	v	2	v	4	v
31/03/2015	002-001-0012225	ANANGONO JUAN CARLOS	ALMC	v	2	v	4	v
10/01/2015	002-001-0011423	ARELLANO EDUARDO	M	1	2	v	4	v
07/05/2015	002-001-000012528	PEÑAFIEL HUGO	ALMC	v	2	3	4	v
16/01/2015	002-001-0011511	CHALACAN JORGE	M	v	2	3	4	v
11/05/2015	002-001-000012562	BENALCAZAR EDGAR	ALMC	v	v	v	4	v
31/07/2015	002-001-000013296	RUIZ MARCELO	K	v	v	v	v	v
21/04/2015	002-002-0000534	VINUEZA HECTOR	J	1	v	v	v	v
20/05/2015	002-001-000012651	QUIROZ EDISON	M	v	v	3	v	v
15/01/2015	002-001-0011505	PROAÑO PATRICIO	M	v	v	v	v	v
14/07/2015	002-001-000013137	PROAÑO PATRICIO	ALMC	v	v	3	4	v
10/01/2015	002-001-0011437	PUETATE JOSE	M	v	v	v	4	v
04/05/2015	002-001-000012495	YACELGA LUIS	ALMC	v	v	v	4	v

10/07/2015	002-001-000013111	VACA LILIANA	M	1	v	v	4	v
13/04/2015	002-001-000012334	ANGUAYA JUAN	M	v	v	3	4	5
15/06/2015	002-001-000012888	RECALDE MARCOS	ALMC	v	v	v	4	v
26/08/2015	002-001-000013508	GONZA MANUEL	ALMC	1	2	v	4	v
12/08/2015	002-001-000013403	GARCES CRISTIAN	ALMC	1	v	3	v	v
07/08/2015	002-001-000013368	URBANO GEOVANNY	ALMC	1	v	3	v	v
27/07/2015	002-002-000000657	VIZCAINO MARIA	F	v	v	3	v	v
17/07/2015	002-001-000013171	CHARRO BYRON	F	v	2	3	v	v
12/06/2015	002-001-000012862	BAUTISTA MARCO	ALMC	v	2	3	v	v
11/02/2015	002-001-0011771	IMBAQUINGO JUAN ELIAS	M	1	2	3	v	v
22/04/2015	002-001-000012398	SANTANA CESAR	ALMC	1	2	3	v	v
22/01/2015	002-001-0011568	SIMBANIA VERONICA	ALMC	v	2	3	4	v
21/04/2015	002-001-000012376	MORENO LUIS	M	v	2	3	4	v
28/04/2015	002-001-000012451	TAPIA GERMANICO	M	v	2	3	v	v
09/02/2015	002-001-0011757	ANANGONO LUIS	ALMC	v	2	3	v	v
20/08/2015	002-001-000013453	VELAZCO JORGE	M	v	2	3	v	v
19/03/2015	002-002-0000486	RUIZ FARID	F	v	2	3	v	v
11/06/2015	002-001-000012852	VINUEZA ANA	ALMC	1	2	3	v	5
23/04/2015	002-001-000012407	OBANDO EUGENIO	M	v	v	3	v	v
23/03/2015	002-001-0012145	MORALES SANTIAGO	ALMC	v	2	3	v	v
16/06/2015	002-002-000000611	CHARRO BYRON	J	v	2	3	4	v
12/03/2015	002-001-0012046	TAPIA GERMANICO	M	v	2	v	v	v
05/01/2015	002-001-0011344	BARAHONA ANTONIO	ALMC	v	2	v	v	v
16/03/2015	002-001-0012087	CHAVEZ JOSE	M	v	v	v	v	v
20/02/2015	002-001-0011842	ESPIN JUAN	ALMC	v	2	3	4	v
07/05/2015	002-002-0000554	SANGOLUISA FAUSTO	F	v	v	v	v	v
15/07/2015	002-001-000013144	SARANSIG JOSE	ALMC	v	v	v	v	v
05/03/2015	002-001-0011971	MAFLA GERARDO	ALMC	v	v	v	v	v
25/07/2015	002-001-000013240	HARO DARWIN	ALMC	v	v	v	v	v
22/05/2015	002-001-000012677	ALBUJA PAUL	ALMC	v	v	v	v	v
28/05/2015	002-001-000012702	CASTRO TOBIAS	M	v	v	3	v	v
02/02/2015	002-001-0011660	MASAMUES JUAN	M	v	v	3	v	v
28/07/2015	002-001-000013258	JORGE GARZON	ALMC	1	v	3	v	v
10/04/2015	002-001-000012307	LIMAICO IRENE	M	v	v	3	v	5
12/08/2015	002-001-000013393	FLORES JULIO	ALMC	v	v	3	4	v
01/06/2015	002-001-000012727	HINOJOSA FREDY	ALMC	1	2	3	4	v
25/08/2015	002-001-000013504	MORALES SANTIAGO	ALMC	v	2	3	4	v
26/06/2015	002-001-000012973	VILLOT ROSE	ALMC	v	2	v	4	v
30/01/2015	002-001-0011646	PROAÑO JHON	K	v	2	v	4	v
24/03/2015	002-001-0012160	RUIZ FARID	M	1	2	v	4	v
17/03/2015	002-001-0012100	GARCES CRISTIAN	M	v	2	v	4	v
04/03/2015	002-001-0011967	TERAN ALEX	K	v	v	v	4	v
27/04/2015	002-001-000012447	ESPIN JUAN	ALMC	v	2	v	4	v
03/06/2015	002-001-000012754	OBANDO EUGENIO	M	v	v	v	v	v
10/04/2015	002-001-000012312	MEZA LUDY	K	v	v	3	v	v
29/06/2015	002-001-000012996	TAIPE ADRIAN	F	1	v	v	v	v
14/01/2015	002-001-0011476	VARGAS HUGO	M	v	v	v	v	v
23/02/2015	002-001-0011851	SANGOLUISA FAUSTO	F	v	2	3	4	v
06/03/2015	002-001-0011995	MORALES LUIS	M	v	2	v	v	v
30/03/2015	002-001-0012212	CACUANGO JORGE	F	v	v	3	v	v
06/07/2015	002-001-000013061	HERNANDES BERTULFO	K	v	v	3	v	5
11/08/2015	002-001-000013376	CAHUASQUI LUIS	M	1	v	v	v	5
20/03/2015	002-001-0012130	RUIZ JORGE	M	v	v	v	v	5
04/06/2015	002-001-000012764	MORILLO LUIS	ALMC	v	v	v	v	v
19/01/2015	002-001-0011544	AUTOSERVICIO YANEZ	K	v	v	v	v	v
25/08/2015	002-001-000013503	GUERRON CAMPO	ALMC	v	2	v	v	v
30/04/2015	002-001-000012466	GUERRON CAMPO	M	1	v	v	v	v
29/04/2015	002-001-000012456	HARO MARTHA	M	v	2	v	v	v
11/08/2015	002-001-000013378	CHIQUMBA ROSA	ALMC	v	v	v	v	v
07/03/2015	002-001-0012007	ESPIN JUAN	ALMC	v	2	v	4	v
28/07/2015	002-002-000000665	PEREZ ANDRES	J	v	2	3	4	v
05/06/2015	002-001-000012777	CORTES LUIS	K	1	2	3	4	v
02/01/2015	002-001-0011319	ANGUAYA JUAN	K	v	2	3	4	v
04/05/2015	002-001-000012480	GARCES CRISTIAN	ALMC	v	v	3	4	v
13/05/2015	002-001-000012586	VALENCIA JOSE LUIS	F	v	v	v	4	v
03/02/2015	002-001-0011669	ALBA PERUGACHI FERNANDEZ	M	1	v	v	v	v
04/06/2015	002-002-000000592	ZAMBRANO JHOANA	F	1	v	v	v	v

10/06/2015	002-001-000012842	URBANO GEOV	ALMC	1	✓	✓	✓	✓
29/07/2015	002-001-000013266	BOADA MARCO	ALMC	1	2	3	✓	✓
08/01/2015	002-001-0011372	FLORES GERMAN	M	1	2	3	4	✓
03/02/2015	002-001-0011678	GUERRERO ROBERTO	ALMC	1	✓	3	4	✓
21/04/2015	002-001-000012390	VALENCIA JOSE F	F	1	✓	3	4	✓
04/02/2015	002-002-0000451	TROYA MOSQUERA	F	1	2	3	4	✓
05/01/2015	002-001-0011345	RUIZ MARCELO	ALMC	1	✓	✓	4	✓
03/06/2015	002-002-000000591	VIZCAINO MARJORITA	J	1	✓	✓	✓	✓
19/01/2015	002-001-0011534	HERNANDEZ RICARDO	F	1	✓	✓	✓	✓
10/01/2015	002-001-0011424	AYALA RUPERTO	M	✓	2	✓	✓	✓
03/03/2015	002-001-0011940	ALEMAN GUILLERMO	K	✓	2	✓	✓	✓
20/04/2015	002-001-000012373	ESCORSA RAFAEL	ALMC	✓	2	✓	✓	✓
13/08/2015	002-001-000013411	BENALCAZAR EUGENIO	ALMC	✓	2	✓	✓	✓
06/02/2015	002-001-0011724	COTACACHI MARIANA	K	✓	2	✓	✓	✓
13/02/2015	002-001-0011796	PEÑAFIEL JORGITA	ALMC	✓	✓	3	✓	5
28/05/2015	002-002-0000582	CLAUDIO ANGELO	F	✓	✓	3	✓	✓
13/04/2015	002-001-000012334	ANGUAYA JUANITA	M	✓	✓	3	✓	✓
15/05/2015	002-001-000012617	NARVAEZ EDISON	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
12/08/2015	002-001-000013385	LOPEZ JORGE	M	✓	2	✓	4	✓
04/04/2015	002-001-000012248	COMERCIAL ALVARO	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
25/08/2015	002-001-000013494	VIZCAINO LUCIA	K	✓	✓	✓	4	✓
13/04/2015	002-001-000012329	LIMAICO IRENE	M	✓	✓	✓	4	✓
07/01/2015	002-001-0011368	RECALDE FLAVIO	F	✓	2	✓	4	✓
15/06/2015	002-001-000012878	CHAMPUTIS LUIS	K	✓	2	✓	4	✓
04/08/2015	002-001-000013322	PORTILLA ANDREA	M	✓	2	✓	4	✓
06/04/2015	002-001-000012253	SOLARTE PATRICIA	M	✓	2	✓	4	✓
07/02/2015	002-001-0011742	PORTILLA JULIO	M	✓	2	✓	4	✓
04/05/2015	002-001-000012494	QUILCA CARLOS	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
03/06/2015	002-002-000000589	SANGOLUISA FERNANDA	J	✓	✓	✓	4	✓
29/01/2015	002-001-0011634	ESPIN JUAN	K	✓	✓	✓	4	✓
14/07/2015	002-001-000013139	REALPE JAIME	ALMC	1	✓	✓	4	✓
13/03/2015	002-001-0012062	TARUPI BOLIVAR	M	✓	✓	✓	4	5
13/02/2015	002-001-0011815	REVELO GERMAN	K	✓	2	✓	✓	✓
30/03/2015	002-001-0012215	REVELO GERMAN	F	✓	2	✓	✓	✓
27/08/2015	002-001-000013516	AGUILAR ALONSO	ALMC	1	2	✓	✓	✓
05/08/2015	002-001-000013350	BARAHONA MARCELO	ALMC	✓	2	✓	4	✓
25/08/2015	002-001-000013504	MORALES SANTIA	ALMC	1	2	3	4	✓
08/04/2015	002-001-000012287	SIMBAÑA VERONICA	K	✓	2	3	✓	✓
07/03/2015	002-001-0012002	SALAZAR SANTIA	ALMC	✓	2	3	✓	✓
08/06/2015	002-001-000012808	VINUEZA ANA	ALMC	✓	2	✓	✓	✓
13/03/2015	002-001-0012063	CADENA LUIS	K	✓	2	✓	✓	✓
06/01/2015	002-001-0011360	MARROQUIN VICTOR	M	1	2	✓	✓	✓
21/07/2015	002-001-000013203	POSSO PABLO	M	✓	✓	✓	✓	✓
13/02/2015	002-001-0011792	SIMBANIA VERONICA	K	✓	✓	✓	✓	✓
20/08/2015	002-001-000013455	FLORES GINA	M	✓	✓	✓	✓	✓
07/05/2015	002-001-000012530	REVELO GERMAN	K	1	✓	✓	✓	✓
17/04/2015	002-001-000012358	SOLARTE PATRICIA	M	✓	✓	✓	✓	✓
07/08/2015	002-001-000013365	PASQUEL MARCO	ALMC	✓	✓	✓	✓	✓
13/02/2015	002-001-0011794	TORAL MARIA	F	1	✓	✓	✓	✓
26/03/2015	002-001-0012184	CAÑAREJO CÉSAR	F	✓	✓	✓	4	✓
28/03/2015	002-001-0012198	BARRERA GUILLERMO	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
20/04/2015	002-001-000012371	SKALA ROSE	ALMC	✓	✓	✓	✓	✓
05/01/2015	002-001-0011338	LOZADA PABLO	F	✓	2	✓	✓	✓
12/05/2015	002-002-0000561	VIZCAINO MARJORITA	J	✓	✓	3	✓	✓
16/07/2015	002-001-000013165	ANTAMBA BRYAN	ALMC	✓	2	3	✓	✓
11/05/2015	002-001-000012558	LOPEZ SANTIAGO	M	✓	✓	3	4	✓
11/06/2015	002-001-000012854	RUIZ JORGE MARCELO	ALMC	✓	2	✓	4	✓
24/01/2015	002-001-0011583	NAVAS EDWIN	M	✓	✓	✓	4	✓
27/03/2015	002-001-0012189	BONILLA LUIS	M	✓	✓	✓	4	✓
16/05/2015	002-001-000012624	ALBA MARIA	ALMC	✓	2	✓	4	✓
24/08/2015	002-001-000013481	ROMO SANTIAGO	M	✓	✓	✓	4	✓
02/04/2015	002-001-000012245	LOMAS JORGE	ALMC	1	✓	✓	4	✓

22/06/2015	002-001-000012932	PROAÑO PATR	F	1	✓	✓	✓	✓
22/07/2015	002-001-000013209	ROMO MARIA	M	1	✓	✓	✓	✓
06/02/2015	002-001-0011729	RAMOS JOSE	ALMC	1	✓	✓	✓	✓
03/02/2015	002-001-0011674	VARGAS ELSA	F	✓	2	✓	✓	✓
10/03/2015	002-001-0012024	MEDIAVILLA SI	K	✓	2	✓	✓	✓
06/06/2015	002-001-000012794	BENALCAZAR E	ALMC	✓	2	✓	✓	✓
31/03/2015	002-001-0012225	ANANGONO JU	ALMC	✓	2	✓	4	✓
09/03/2015	002-001-0012017	AYALA PABLO	M	✓	2	✓	4	✓
20/08/2015	002-001-000013448	SIMBAÑA VER	K	✓	✓	✓	4	✓
10/07/2015	002-002-000000637	VIZCAINO MAR	F	1	✓	✓	4	✓
09/07/2015	002-002-000000632	DIESEL SUR	J	1	✓	✓	✓	✓
03/07/2015	002-001-000013036	MORALES JUAN	ALMC	1	2	3	✓	✓
06/08/2015	002-002-0000689	ALBAN CARLOS	F	✓	2	✓	4	✓
13/01/2015	002-001-0011793	TORRES ROMEC	K	✓	2	✓	4	5
14/02/2015	002-001-0011816	PROAÑO PATR	ALMC	✓	2	✓	4	✓
19/01/2015	002-001-0011528	ORTEGA SANTI	ALMC	✓	2	✓	4	✓
05/05/2015	002-001-000012509	ESPARZA MARC	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
12/08/2015	002-001-000013400	NAVAS JONAT	ALMC	1	✓	✓	✓	✓
02/07/2015	002-001-000013021	MORALES JUAN	ALMC	✓	✓	✓	✓	✓
04/03/2015	002-001-0011955	ARRIETA MANU	M	✓	✓	3	✓	✓
13/04/2015	002-001-000012330	SANCHEZ ANDR	K	✓	✓	✓	✓	✓
10/07/2015	002-002-000000638	PERUGACHI PIC	J	✓	✓	✓	4	✓
08/04/2015	002-001-000012286	PEREZ LUIS	K	✓	✓	✓	4	✓
20/04/2015	002-002-0000531	FIGEROA LILIAN	F	✓	✓	✓	4	✓
03/02/2015	002-001-0011682	GUERRA LUIS	ALMC	✓	2	✓	4	✓
05/06/2015	002-001-000012778	FLORES ANTON	M	✓	✓	✓	4	✓
20/04/2015	002-001-000012370	HINOJOSA FRE	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
30/06/2015	002-002-000000623	VALENCIA JOSE	J	✓	2	✓	4	✓
13/03/2015	002-001-0012066	SANCHEZ ANDR	M	✓	2	✓	4	✓
18/06/2015	002-001-000012900	SIERRA MARCE	ALMC	✓	2	✓	✓	✓
25/06/2015	002-001-000012960	VACA LILIANA	M	1	2	✓	✓	✓
24/04/2015	002-001-000012427	BENITES RIGOB	M	1	2	✓	4	✓
30/07/2015	002-002-000000670	VARGAS ELSA	F	1	✓	✓	4	✓
15/05/2015	002-001-000012612	VALENCIA JOSE	F	✓	✓	✓	4	✓
16/03/2015	002-001-0012092	SALAZAR MIGU	K	✓	✓	✓	4	✓
30/04/2015	002-001-000012463	LOPEZ WILLAM	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
21/04/2015	002-001-000012378	TOBAR EDGAR	K	✓	✓	✓	✓	✓
26/02/2015	002-001-0011894	SIMBANIA VER	K	✓	✓	✓	✓	✓
19/01/2015	002-001-0011541	MEZA LUDY	ALMC	✓	✓	✓	✓	✓
06/04/2015	002-001-000012262	SIMBAÑA VER	K	✓	2	✓	4	✓
27/06/2015	002-001-000012977	ESPIN JUAN	ALMC	✓	✓	✓	✓	✓
19/06/2015	002-001-000012911	BENITEZ RIGOB	M	✓	✓	✓	✓	✓
24/02/2015	002-001-0011873	GALLEGOS FLO	ALMC	✓	✓	✓	✓	✓
02/04/2015	002-001-000012244	HIDALGO RAUL	ALMC	✓	✓	✓	✓	✓
04/05/2015	002-002-0000549	VARGAS ELSA	J	✓	2	✓	✓	✓
17/01/2015	002-001-0011520	URBANO GEOV	F	✓	2	✓	✓	✓
02/05/2015	002-001-000012478	LOPEZ WILLAM	ALMC	✓	2	✓	4	✓
12/08/2015	002-001-000013389	RUIZ JORGE MA	ALMC	1	2	3	✓	✓
31/03/2015	002-001-0012223	RUIZ MARCELO	M	1	✓	✓	✓	✓
10/06/2015	002-001-000012827	FLORES GINA	M	1	✓	✓	4	5
30/04/2015	002-001-000012468	OBANDO EUGE	M	1	✓	✓	4	✓
25/02/2015	002-001-0011876	ESPIN JAIME ED	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
23/02/2015	002-001-0011848	PROAÑO PATR	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
08/01/2015	002-001-0011375	SALAZAR VICEN	K	✓	2	✓	4	✓
12/05/2015	002-001-000012579	CARRILLO WILL	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
21/05/2015	002-001-000012667	LOPEZ FERNAN	ALMC	✓	2	✓	4	✓
11/06/2015	002-002-000000604	AÑASCO OLGA	F	✓	✓	✓	✓	✓
03/08/2015	002-001-000013306	TERAN EDWIN	ALMC	✓	2	✓	✓	✓
04/05/2015	002-001-000012482	LOPEZ WILLAM	ALMC	✓	2	✓	✓	✓
03/01/2015	002-001-0011332	BENALCAZAR V	M	✓	2	✓	✓	✓
13/02/2015	002-001-0011800	GOYES ESTELA	M	✓	2	✓	✓	✓
06/02/2015	002-001-0011729	RAMOS JOSE	ALMC	✓	✓	✓	✓	✓

17/07/2015	002-001-000013177	GARCES CRHIST	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
10/06/2015	002-001-000012841	PALMA PABLO	M	✓	✓	✓	4	✓
05/01/2015	002-001-0011335	SANCHEZ MAR	M	✓	✓	✓	4	✓
17/03/2015	002-001-0012102	BARAHONA AN	M	✓	✓	✓	4	✓
03/07/2015	002-001-000013027	DIESEL SUR	F	1	✓	✓	✓	✓
07/04/2015	002-001-000012277	CABASCANGO	ALMC	1	✓	✓	✓	✓
27/06/2015	002-001-000012985	ANDRADE FABI	ALMC	1	2	✓	✓	✓
23/03/2015	002-001-0012151	SANDOVAL RIC	M	1	✓	✓	✓	✓
14/05/2015	002-001-000012597	LUBRICADORA	K	1	✓	✓	✓	✓
21/04/2015	002-001-000012381	ROSETO HERMI	M	1	✓	✓	✓	✓
28/02/2015	002-001-0011907	SIERRA MARCO	ALMC	1	✓	3	✓	✓
27/08/2015	002-001-000013522	CHIQUEMBA RO	ALMC	✓	2	3	4	✓
18/07/2015	002-001-000013182	ESPARZA MON	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
14/03/2015	002-001-0012081	FLORES SOLEDA	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
06/07/2015	002-001-000013069	CARRILLO MAR	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
04/08/2015	002-001-000013321	TARUPI BOLIVA	M	✓	2	✓	4	✓
22/04/2015	002-002-0000538	RECALDE GEOV	J	✓	✓	✓	4	✓
07/01/2015	002-002-0000410	AÑASCO OLGA	F	✓	✓	✓	4	✓
15/05/2015	002-001-000012605	ESCORZA RAFA	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
18/06/2015	002-001-000012901	VAZCONES DIO	ALMC	✓	2	✓	4	✓
08/05/2015	002-001-000012542	LIMAICO IRENE	M	✓	✓	✓	4	✓
21/05/2015	002-001-000012668	TITUAÑA JOSE	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
24/08/2015	002-001-000013479	MORAN LUIS	M	✓	2	✓	✓	5
03/07/2015	002-001-000013028	SANGOLUISA F	F	✓	✓	✓	4	✓
07/05/2015	002-001-000012534	VIZCAINO LUCI	K	✓	✓	✓	✓	✓
23/02/2015	002-001-0011860	URBANO GEOV	ALMC	✓	✓	✓	✓	✓
23/06/2015	002-001-000012941	VACA ROMULO	ALMC	✓	✓	✓	✓	✓
04/05/2015	002-002-0000549	VARGAS ELSA	J	✓	✓	✓	4	✓
27/08/2015	002-001-000013525	BUENDIA GALO	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
09/04/2015	002-001-000012297	GOYES ESTELA	M	✓	✓	✓	✓	✓
27/06/2015	002-001-000012988	ORTIZ ALDO	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
13/08/2015	002-002-0000693	ARRIETA MANU	F	✓	✓	✓	✓	✓
15/04/2015	002-002-0000524	VIZCAINO MARJ	F	✓	✓	✓	✓	✓
04/07/2015	002-001-000013047	ESPIN JUAN	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
07/02/2015	002-001-0011743	MADRONERO J	M	✓	2	✓	✓	✓
09/05/2015	002-001-000012554	PALACIOS DAN	ALMC	✓	✓	✓	✓	✓
06/03/2015	002-001-0011985	GUERRON CAM	K	✓	✓	✓	✓	5
11/05/2015	002-001-000012562	BENALCAZAR E	ALMC	✓	✓	✓	✓	5
05/02/2015	002-001-0011714	COTACACHI MA	K	✓	✓	✓	4	5
04/07/2015	002-001-000013051	GUEVARA DAV	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
29/07/2015	002-001-000013267	NORLLANTAS	ALMC	✓	✓	✓	✓	✓
16/04/2015	002-002-0000527	HERRERA LUIS	F	1	✓	3	4	✓
03/03/2015	002-001-0011948	CUPUERAN RO	ALMC	✓	✓	3	4	✓
27/01/2015	002-001-0011611	RODRIGUEZ DI	M	✓	2	3	4	✓
24/03/2015	002-001-0012156	PERUGACHI PI	ALMC	✓	2	✓	4	✓
29/07/2015	002-001-000013273	CACHIGUANGO	ALMC	✓	2	✓	4	✓
13/01/2015	002-001-0011793	TORRES ROMEC	K	✓	2	✓	4	✓
12/02/2015	002-001-0011784	COTACACHI MA	K	✓	2	✓	✓	✓
24/02/2015	002-001-0011862	COBOS PATRIC	M	✓	2	✓	4	✓
19/08/2015	002-001-000013444	CASTRO PAUL	ALMC	✓	✓	✓	✓	✓
19/03/2015	002-001-0012116	LOPEZ MITA JO	ALMC	✓	✓	✓	✓	✓
21/04/2015	002-001-000012376	MORENO LUIS	M	✓	✓	✓	✓	✓
27/08/2015	002-001-000013514	SIMBAÑA VER	K	✓	✓	✓	4	✓
07/05/2015	002-001-000012530	REVELO GERMA	K	✓	✓	✓	✓	✓
21/01/2015	002-002-0000429	LUCERO CARLO	F	✓	✓	✓	✓	✓
06/04/2015	002-001-000012260	RUIZ FARID	F	1	✓	✓	✓	✓
26/01/2015	002-001-0011603	SIMBANIA VER	M	✓	✓	✓	4	✓
16/03/2015	002-001-0012087	CHAVEZ JOSE	M	✓	✓	✓	4	✓
29/06/2015	002-001-000012997	ROSETO GERMA	ALMC	✓	✓	✓	✓	✓
29/08/2015	002-001-000013537	MORALES SANT	ALMC	✓	✓	✓	✓	✓
25/08/2015	002-001-000013505	TERAN MARICE	ALMC	✓	2	✓	4	✓
03/01/2015	002-001-0011332	BENALCAZAR V	M	✓	✓	✓	4	✓

25/08/2015	002-002-0000721	RUIZ FARID	F	✓	✓	✓	4	✓
28/05/2015	002-001-000012715	VASQUEZ DION	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
19/03/2015	002-001-0012124	AUTOSERVICIO	K	✓	✓	✓	4	✓
12/05/2015	002-001-000012579	CARRILLO WILL	ALMC	✓	✓	✓	✓	✓
30/03/2015	002-001-0012217	CORTES LUIS	ALMC	✓	✓	✓	✓	✓
19/03/2015	002-001-0012116	LOPEZ MITA JO	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
20/07/2015	002-001-000013188	LIMAICO IRENE	M	✓	✓	✓	4	✓
29/07/2015	002-001-000013267	NORLLANTAS	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
02/03/2015	002-001-0011916	TARUPI BOLIVA	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
27/06/2015	002-001-000012988	ORTIZ ALDO	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
20/04/2015	002-001-000012367	RUIZ JORGE MA	ALMC	✓	✓	✓	✓	✓
16/01/2015	002-001-0011513	CUMBA ALBERT	ALMC	✓	✓	✓	✓	✓
10/06/2015	002-001-000012832	RIVERA JOSE	ALMC	✓	2	✓	✓	✓
01/08/2015	002-001-000013303	VACA MANOLO	ALMC	✓	2	✓	4	✓
12/05/2015	002-002-0000561	VIZCAINO MARJ		✓	2	✓	✓	✓
18/08/2015	002-001-000013436	BURGA EDISON	ALMC	✓	2	✓	✓	✓
13/01/2015	002-002-0000416	VIZCAINO MARF	F	1	✓	✓	4	✓
17/03/2015	002-001-0012101	ROMO SANTIAGO	M	✓	✓	✓	4	✓
06/04/2015	002-001-000012268	YACELGA LUIS	ALMC	✓	2	✓	4	✓
13/08/2015	002-001-000013409	LOZANO SANTI	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
27/01/2015	002-001-0011609	FLORES GERMAN	M	✓	✓	✓	✓	✓
04/08/2015	002-001-000013313	ERAZO JACK	M	✓	✓	✓	4	✓
08/06/2015	002-001-000012814	RUIZ FARID	F	✓	✓	✓	4	✓
04/05/2015	002-001-000012483	ULLAURI JUAN	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
19/08/2015	002-002-0000707	VARGAS ELSA	F	✓	✓	✓	4	✓
07/08/2015	002-001-000013357	GUERRERO JOS	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
15/08/2015	002-001-000013422	URBANO GEOV	ALMC	✓	✓	✓	✓	✓
13/03/2015	002-001-0012065	PONCE MAURICIO	M	✓	✓	3	✓	✓
20/01/2015	002-002-0000426	ARRIETA MANUJ		✓	✓	✓	✓	✓
28/07/2015	002-001-000013262	MIÑO JAIME	ALMC	✓	✓	✓	4	5
27/08/2015	002-001-000013525	BUENDIA GALO	ALMC	✓	2	✓	4	✓
14/05/2015	002-001-000012598	DIAZ LUIS	ALMC	✓	2	✓	4	✓
22/04/2015	002-001-000012394	CEVILLANO CES	ALMC	✓	2	✓	4	✓
07/03/2015	002-001-0012005	SALAZAR SANT	ALMC	✓	2	3	✓	✓
04/05/2015	002-002-0000548	ARRIETA MANUJ	F	✓	2	✓	✓	✓
20/05/2015	002-002-0000569	LUCERO CARLOJ		✓	2	✓	✓	✓
26/02/2015	002-001-0011886	ROMERO EDGAR	K	✓	✓	3	✓	✓
20/08/2015	002-002-0000709	FIGEROA LILIAN	F	✓	✓	✓	✓	✓
04/03/2015	002-001-0011964	CUMBA ALBERT	ALMC	1	✓	✓	4	✓
07/08/2015	002-001-000013365	PASQUEL MARCO	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
25/02/2015	002-002-0000469	RUIZ FARID	J	✓	✓	✓	4	✓
27/08/2015	002-001-000013521	CHIQUEIMBA RO	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
28/07/2015	002-002-000000664	PEREZ LUIS	F	✓	✓	✓	4	✓
27/01/2015	002-001-0011613	BINILLA CARLO	M	✓	✓	✓	4	✓
23/02/2015	002-001-0011856	ARROYO RAFAEL	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
31/08/2015	002-001-000013543	MORALES SANTI	M	✓	✓	✓	✓	✓
07/01/2015	002-001-0011367	CUPUERAN RO	ALMC	✓	✓	✓	✓	✓
16/03/2015	002-001-0012097	AYALA RUPERT	M	✓	✓	✓	✓	✓
26/08/2015	002-001-000013506	LOPEZ WILLIAM	ALMC	✓	✓	✓	✓	✓
12/08/2015	002-001-000013381	CHAMPUTIS LU	K	✓	✓	✓	4	✓
09/01/2015	002-001-0011401	BONILLA LUIS	ALMC	✓	2	✓	4	✓
27/03/2015	002-001-0012189	BONILLA LUIS	M	✓	✓	3	4	✓
05/02/2015	002-001-0011715	GUERRON CAM	M	✓	✓	✓	4	✓
23/02/2015	002-001-0011849	NARVAEZ JOSE	K	✓	✓	✓	✓	✓
11/03/2015	002-001-0012033	MALES DANIEL	K	✓	✓	✓	✓	✓
05/02/2015	002-001-0011705	SIERRA MARCO	ALMC	✓	✓	✓	✓	✓
24/02/2015	002-001-0011873	GALLEGOS FLO	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
12/08/2015	002-001-000013394	LOZADA PABLO	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
13/05/2015	002-001-000012586	VALENCIA JOSEF		✓	✓	✓	4	✓
04/02/2015	002-001-000012249	ESPARZA ALVA	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
13/01/2015	002-001-0011470	ALVAREZ HENR	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
13/01/2015	002-001-0011467	LUBRICOM	M	1	✓	✓	4	✓

19/01/2015	002-001-0011545	RODRIGUEZ DIE	ALMC	1	✓	✓	4	✓
28/03/2015	002-001-0012197	PAREDES ELVIA	M	✓	✓	3	4	5
06/05/2015	002-002-0000553	VALENCIA JOSE	J	✓	✓	✓	4	✓
28/07/2015	002-002-000000664	PEREZ LUIS	F	✓	✓	✓	4	✓
05/02/2015	002-001-0011704	VALENCIA JOSE	F	✓	✓	3	✓	✓
23/02/2015	002-001-0011846	ORTIZ GEOVAN	ALMC	✓	✓	✓	✓	✓
27/06/2015	002-001-000012981	PROAÑO PATR	ALMC	1	✓	✓	✓	✓
16/03/2015	002-001-0012089	ANDRAMUÑO	M	1	✓	✓	✓	✓
30/03/2015	002-002-0000496	NACIMBA SILV	F	1	✓	✓	4	✓
16/03/2015	002-001-0012090	CAICEDO DIEG	K	✓	✓	✓	4	✓
13/03/2015	002-001-0012051	CUPUERAN RO	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
11/08/2015	002-002-0000692	ALBAN CARLOS	J	✓	2	✓	4	✓
28/02/2015	002-001-0011909	ESPIN JUAN	ALMC	✓	2	✓	4	✓
20/07/2015	002-001-000013191	MORENO LUIS	M	✓	2	✓	4	✓
27/02/2015	002-001-0011896	CHAVEZ JOSE	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
20/07/2015	002-001-000013195	ROSETO LUIS H	M	✓	✓	✓	✓	✓
11/07/2015	002-001-000013116	PACHITO WILM	ALMC	✓	✓	3	✓	✓
16/03/2015	002-001-0012086	VACA LILIANA	ALMC	✓	✓	3	✓	✓
23/02/2015	002-001-0011849	NARVAEZ JOSE	K	✓	✓	3	✓	✓
02/05/2015	002-001-000012476	LOPEZ WILLAM	ALMC	✓	✓	3	✓	✓
13/03/2015	002-001-0012070	PEÑAFIEL ANG	M	✓	2	✓	4	✓
03/03/2015	002-001-0011949	VINUEZA HECT	ALMC	✓	✓	✓	✓	✓
29/07/2015	002-002-000000667	AÑASCO OLGA	J	✓	✓	✓	✓	✓
16/01/2015	002-001-0011513	CUMBA ALBERT	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
14/01/2015	002-001-0011472	BONILLA LUIS	K	✓	✓	✓	4	✓
05/05/2015	002-001-000012501	CACUANGO JO	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
30/01/2015	002-001-0011642	MORENO MERC	K	✓	✓	✓	✓	✓
18/05/2015	002-001-000012627	FLORES GINA	M	✓	2	✓	✓	✓
27/07/2015	002-002-000000655	RUIZ ANGEL	F	✓	✓	✓	✓	✓
25/06/2015	002-001-000012956	GOYES ESTELA	M	✓	✓	✓	✓	✓
30/03/2015	002-001-0012206	RUIZ FARID	M	✓	2	✓	4	✓
03/07/2015	002-001-000013027	DIESEL SUR	F	✓	2	✓	✓	✓
30/04/2015	002-001-000012470	VASQUEZ DION	ALMC	✓	2	3	✓	5
04/04/2015	002-001-000012248	COMERCIAL AL	ALMC	✓	2	3	✓	5
29/01/2015	002-001-0011633	RUIZ JORGE	M	✓	2	3	✓	✓
02/05/2015	002-001-000012477	LOPEZ WILLAM	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
15/06/2015	002-001-000012884	SIMBANIA VER	K	✓	✓	✓	4	✓
27/08/2015	002-001-000013522	CHIQUEIMBA RO	ALMC	1	✓	3	4	✓
03/03/2015	002-001-0011952	NORLLANTAS	K	✓	✓	3	4	✓
26/01/2015	002-001-0011589	GALINDO MAR	M	✓	✓	3	✓	✓
24/06/2015	002-001-000012953	MELO GIOCON	M	✓	✓	3	4	✓
12/06/2015	002-001-000012860	SANCHEZ ANDR	K	1	✓	3	✓	✓
09/04/2015	002-001-000012299	LOPEZ FERNAN	ALMC	1	✓	✓	✓	✓
02/02/2015	002-001-0011667	TOBAR EDGAR	K	✓	✓	✓	✓	✓
14/07/2015	002-001-000013138	GUERRERO BYR	ALMC	1	✓	✓	✓	✓
30/06/2015	002-001-000013005	ANGUAYA JUA	M	1	✓	✓	4	✓
14/07/2015	002-001-000013138	GUERRERO BYR	ALMC	1	✓	✓	4	✓
31/08/2015	002-001-000013540	SIMBAÑA VER	K	1	✓	✓	4	✓
27/08/2015	002-001-000013515	ESPARZA MAR	ALMC	1	✓	✓	4	✓
13/08/2015	002-001-000013404	RUIZ TARQUIN	ALMC	1	✓	✓	4	✓
20/01/2015	002-002-0000426	ARRIETA MANU	J	✓	✓	✓	4	✓
30/06/2015	002-001-000013003	SALAZAR PATR	ALMC	✓	2	✓	4	✓
23/04/2015	002-001-000012409	CAHUASQUI LU	M	✓	✓	✓	4	✓
07/01/2015	002-002-0000411	CHANGOLUISA	J	✓	✓	✓	4	✓
14/08/2015	002-002-0000698	CHANGOLUISA	F	✓	✓	✓	4	✓
07/07/2015	002-001-000013078	ARMAS MARCO	ALMC	1	✓	✓	✓	✓
05/05/2015	002-001-000012499	MORALES SANT	M	✓	✓	✓	✓	✓
16/04/2015	002-001-000012353	LOMAS JOSE	ALMC	✓	2	✓	✓	✓
07/01/2015	002-001-0011366	CHOLANGO JO	F	✓	✓	✓	✓	✓
06/03/2015	002-001-0011990	ALBUJA PAUL	M	✓	2	3	✓	✓
13/14/2015	002-001-000012318	CUPUERAN RO	M	✓	2	3	4	✓
20/07/2015	002-001-000013188	LIMAICO IRENE	M	✓	2	3	✓	✓

30/07/2015	002-001-000013282	OBANDO EUGE	M	✓	2	3	✓	✓
17/07/2015	002-001-000013179	BALDEON PAUL	ALMC	✓	2	3	✓	✓
26/01/2015	002-001-0011590	LUBRICADORA	K	✓	2	✓	✓	✓
14/04/2015	002-001-000012335	JACOME SANTI	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
25/03/2015	002-001-0012166	BENITEZ RIGOB	F	✓	✓	✓	4	✓
27/07/2015	002-001-000013250	PUETATE JOSE	M	✓	2	✓	4	✓
12/03/2015	002-002-0000477	RUIZ FARID	F	✓	2	3	4	✓
17/08/2015	002-001-000013426	LIMAICO IRENE	M	✓	2	3	✓	✓
21/01/2015	002-001-0011567	ESPIN JUAN	ALMC	✓	2	3	✓	✓
06/03/2015	002-001-0011996	QUINCHIGUAN	K	✓	2	3	✓	✓
09/01/2015	002-001-0011400	RUIZ FARID	M	✓	✓	3	✓	✓
28/05/2015	002-001-000012715	VASQUEZ DION	ALMC	✓	✓	3	4	✓
05/08/2015	002-001-000013338	PALMA PABLO	M	✓	✓	✓	✓	✓
01/06/2015	002-001-000012726	PATRICIA GUAC	K	✓	✓	✓	✓	✓
29/07/2015	002-001-000013269	TANDAYAMO F	ALMC	✓	✓	✓	✓	✓
19/01/2015	002-001-0011545	RODRIGUEZ DIE	ALMC	✓	✓	✓	✓	✓
26/01/2015	002-001-0011587	RUIZ PABLO	M	✓	✓	✓	4	✓
06/01/2015	002-001-0011346	ALBUJA PAUL	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
28/01/2015	002-001-0011626	ANGAMARCA V	K	✓	✓	✓	✓	✓
27/08/2015	002-001-000013519	ALBA FERNAND	M	✓	✓	✓	4	✓
04/06/2015	002-001-000012769	MAFLA GERAR	ALMC	✓	✓	✓	✓	✓
13/06/2015	002-001-000012869	GOMEZ GEOVA	ALMC	✓	✓	✓	✓	✓
10/01/2015	002-001-0011421	AYALA RUPERT	ALMC	✓	2	3	✓	✓
06/05/2015	002-002-0000552	LUCERO CARLO	F	✓	✓	3	✓	✓
12/05/2015	002-002-0000557	MARCALLA REN	J	✓	✓	3	4	✓
20/03/2015	002-001-0012126	COTACACHI MA	M	✓	2	3	✓	✓
03/02/2015	002-001-0011682	GUERRA LUIS	ALMC	✓	✓	3	4	✓
15/05/2015	002-001-000012605	ESCORZA RAFA	ALMC	✓	✓	3	✓	✓
14/01/2015	002-001-0011479	SANCHEZ CRIST	K	✓	✓	3	✓	✓
13/04/2015	002-001-000012330	SANCHEZ ANDR	K	1	✓	3	✓	✓
17/03/2015	002-001-0012098	VERA ELISA	M	✓	2	3	✓	✓
14/05/2015	002-001-000012592	GOYES ESTELA	M	✓	✓	✓	✓	✓
12/06/2015	002-001-000012860	SANCHEZ ANDR	K	✓	✓	✓	✓	✓
27/04/2015	002-001-000012444	RUIZ MARCELO	ALMC	✓	✓	✓	4	✓
06/04/2015	002-001-000012258	GAD DE EUGEN	K	1	2	✓	✓	✓
11/06/2015	002-001-000012854	RUIZ JORGE MA	ALMC	1	✓	✓	✓	✓
14/08/2015	002-002-0000698	CHANGOLUISA	F	✓	✓	✓	✓	✓
30/04/2015	002-001-000012465	LIMAICO IRENE	M	✓	2	✓	✓	✓
15/01/2015	002-001-0011498	RUIZ LUIS ALBE	K	✓	2	✓	4	✓
06/04/2015	002-001-000012254	VACA MARCO	ALMC	✓	✓	✓	✓	✓
08/01/2015	002-001-0011375	SALAZAR VICEN	K	✓	✓	3	✓	✓
12/06/2015	002-001-000012863	PASPUEL DARIC	ALMC	✓	2	3	4	✓
06/07/2015	002-001-000013054	FLORES GERMA	ALMC	✓	✓	3	✓	✓
19/03/2015	002-001-0012117	MORALES SANT	ALMC	✓	✓	3	✓	✓
27/08/2015	002-001-000013513	PEREZ OSWALD	K	✓	2	3	✓	✓
09/03/2015	002-001-0012015	SANDOVAL RIC	M	✓	2	3	✓	✓
24/08/2015	002-001-000013487	LITA ALFONSO	ALMC	✓	2	3	4	✓
27/05/2015	002-001-000012695	MARMOL JOSE	M	✓	2	3	4	✓
29/04/2015	002-001-000012454	MARCALLA REN	ALMC	✓	2	3	4	✓
19/01/2015	002-001-0011543	MEZA LUDY	ALMC	✓	2	3	4	✓
28/05/2015	002-001-000012710	TARUPI BOLIVA	M	1	2	✓	4	✓
06/06/2015	002-001-000012800	VACA MANOLO	ALMC	1	2	✓	4	✓
25/04/2015	002-001-000012438	REVELO GERMA	K	1	✓	✓	✓	✓
24/04/2015	002-001-000012424	VARGAS ELSA	F	1	✓	✓	✓	5
09/06/2015	002-002-000000594	LUCERO CARLO	F	1	✓	3	✓	✓
08/04/2015	002-001-000012289	ARIAS RAMIRO	K	1	✓	✓	✓	✓
14/03/2015	002-001-0012081	FLORES SOLEDA	ALMC	1	✓	✓	✓	✓
09/07/2015	002-002-000000632	DIESEL SUR	J	1	2	✓	✓	✓
22/04/2015	002-001-000012398	SANTANA CESA	ALMC	✓	✓	✓	✓	✓
16/04/2015	002-001-000012352	TITUAÑA FAUS	F	✓	✓	✓	4	✓
24/03/2015	002-001-0012163	VACA LILIANA	F	✓	✓	✓	✓	✓
28/07/2015	002-002-000000663	VARGAS ELSA	J	✓	✓	✓	4	✓